

目に見えないところで
社会や人を支えているのが
私たちの誇りです。



CSR Report 2009

よりアクティブなCSR活動の実践へ

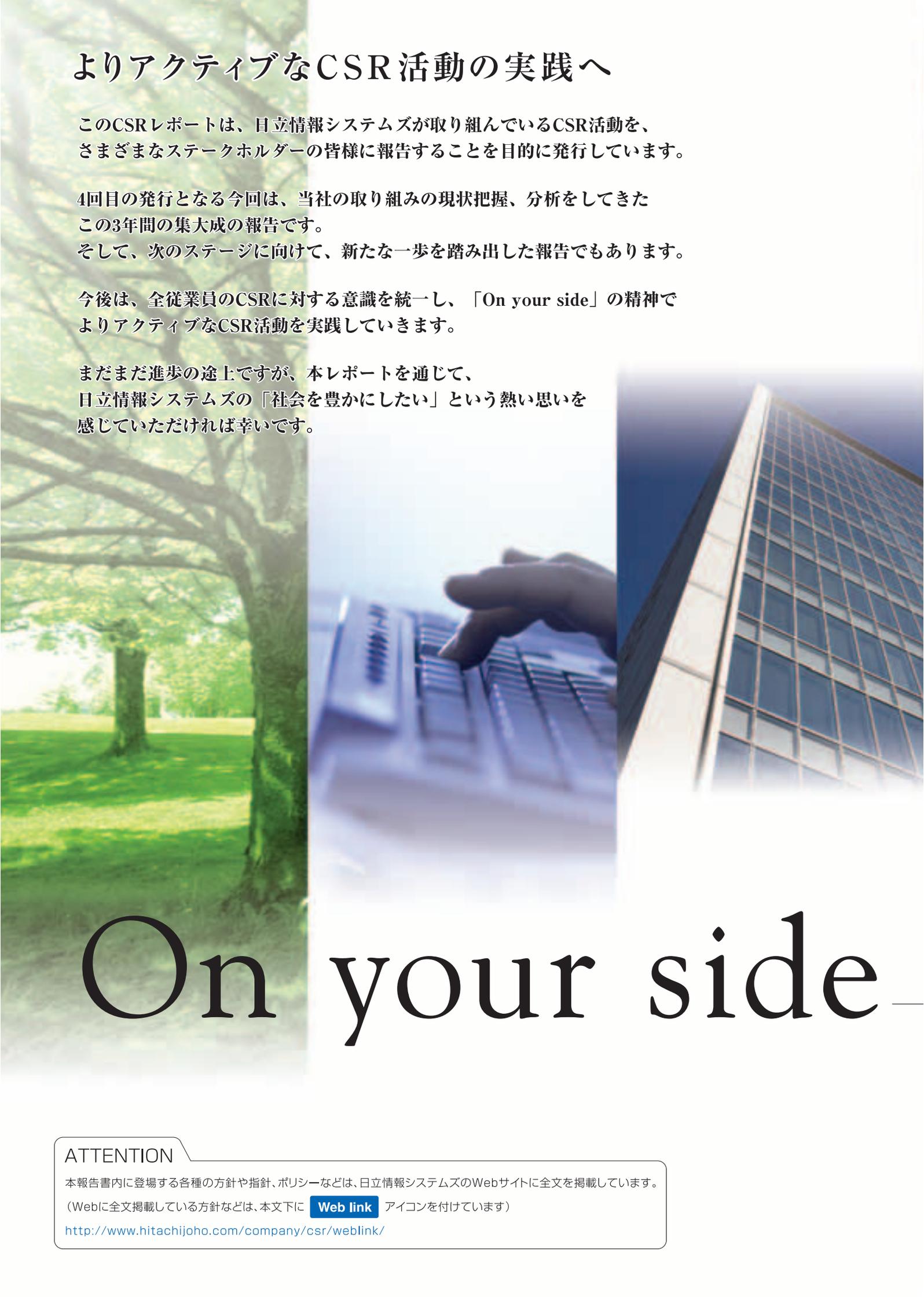
このCSRレポートは、日立情報システムズが取り組んでいるCSR活動を、さまざまなステークホルダーの皆様へ報告することを目的に発行しています。

4回目の発行となる今回は、当社の取り組みの現状把握、分析をしてきたこの3年間の集大成の報告です。

そして、次のステージに向けて、新たな一歩を踏み出した報告でもあります。

今後は、全従業員のCSRに対する意識を統一し、「On your side」の精神でよりアクティブなCSR活動を実践していきます。

まだまだ進歩の途上ですが、本レポートを通じて、日立情報システムズの「社会を豊かにしたい」という熱い思いを感じていただければ幸いです。



On your side

ATTENTION

本報告書内に登場する各種の方針や指針、ポリシーなどは、日立情報システムズのWebサイトに全文を掲載しています。

(Webに全文掲載している方針などは、本文下に [Web link](#) アイコンを付けています)

<http://www.hitachijoho.com/company/csr/weblink/>



人をつなげる、未来につながる。

C O N T E N T S

トップメッセージ	2
日立情報の企業像	4
CSRトピックス	6
特集 従業員ダイアログ	8
マネジメントセクション	
CSR活動推進体制	12
コーポレート・ガバナンスと リスクマネジメント	14
情報セキュリティと品質保証	16
コンプライアンス	18
社会性セクション	
お客様とのかかわり	20
株主・投資家とのかかわり	22
従業員とのかかわり	24
社会とのかかわり	28
環境セクション	
環境行動ビジョン／ 環境マネジメントシステム	30
環境に配慮した業務	32
環境負荷低減活動	34
グループ会社のCSR活動／ 編集後記	36
第三者意見	37

お読みいただくにあたって

本報告書は、日立情報システムズのCSRに関する活動をより多くの皆様にご理解いただけるよう、とくに「適合性と重要性」「理解容易性」に配慮して作成しました。記載内容は、SRI(社会的責任投資)に関するアンケート項目や環境省「環境報告ガイドライン(2007年版)」のほか、Global Reporting Initiative「サステナビリティ・レポート・ガイドライン」の改訂動向なども参考に、日立情報システムズの事業状況を考慮して厳正に記載内容を選定。ページ数を極力抑えるとともに、とくに重要な取り組みを「CSRトピックス」としてまとめました。なお、コーポレート・ガバナンスや経済性パフォーマンス情報等については、当社Webサイトなどで詳細に報告しています。

【報告対象範囲】

日立情報システムズにおける2008年度決算期(2008年4月～2009年3月)の社会性および環境保全活動の報告に加えて、2007年度以前や2009年度以降の情報やグループ会社の情報も記載しています。

(以下の本文中では、日立情報システムズを「日立情報」と表記しています。)

【発行年月および次回発行予定】2009年7月発行(次回発行予定は、2010年7月です。)

【発行責任部署およびお問い合わせ先】

CSR本部 コーポレート・コミュニケーション部

TEL.03-5435-5002 FAX.03-5435-2742

「社会を豊かにしたい」という熱い思いを ITサービスを通じて実現していきます。



私が社会人となった頃、コンピュータは、まだ一部の企業や専門家が使う高価な機械であり、誰もが使えるものではありませんでした。それが今、コンピュータは「IT」へと装いを変えて暮らしに深く入り込み、日々の生活や仕事に欠かせない存在となっています。

コンピュータの進展とともに歩んできた私たち日立情報は、本年、創立50周年を迎えました。これも、お

客様、ビジネスパートナー、株主、地域社会の皆様等々、ステークホルダーの方々の多大なご支援・ご協力の賜物と、深く感謝しております。50年前と比べて世の中は大きく変わりましたが、私たちは一貫してお客様とコンピュータそしてITとの橋渡し役を務め、業務や経営のサポートを通じてお客様に付加価値を提供してきました。「社会を豊かにしたい」という熱い思い、そして、社会の発展を支えてきた責任と

自負。これこそが私たちのCSRの原点であり、本業のITサービスを通じてCSR活動を実践する今の取り組みへとつながっています。

この「本業を通じたCSR」の推進に向け、私たちは「相手の立場になって考え、新しい価値を創造するために積極的に行動する」という企業姿勢を示したコーポレート・スローガン「On your side」を掲げ、全従業員がそれぞれの「you」の期待に応えるべく、日々の業務に取り組んでいます。ITサービスの提供を通じて、人と人、人と社会がより良い関係でつながり、それが豊かな社会の実現へとつながる。それが私たちのめざす姿です。

IT社会の発展は生活や社会を便利にした反面、システムトラブルや情報漏洩などの新たなリスクも生み出しています。また、システムの肥大化によりサーバ台数も増加の一途をたどっており、データセンタが消費する電力は、地球温暖化防止の側面で無視できない状況になってきています。

システム運用を中核事業とする日立情報では、データセンタの省エネルギー化は避けて通れない課題と認識し、同業他社に先駆け「環境データセンタ構想」に着手しました。現在、サーバ仮想化技術の採用や放熱対策など、データセンタの省エネルギー化によるCO₂排出量削減への努力を続けています。CO₂削減には根気が必要ですが、こうした行動を一步ずつ進めることが、創立以来私たちが取り組んでいる情報システムの品質・信頼性向上、センタ

の安全対策の諸施策と同様、社会的責任を果たす道であると確信しています。そして、環境対策という価値を当社の多様な商品・サービスにも積極的に組み入れ、お客様の事業活動を地球環境保護につながるサポートをしていきたいと考えています。

CSR活動においては「サステナビリティ」という言葉が基本コンセプトになっていますが、創立50周年を迎え、次の100周年に向けての新たなスタートを切る私たちにとっても、この「サステナビリティ=持続的な発展」が大切なキーワードとなると考えています。これまでのCSR活動によって培われた、社会との協働を第一義とする私たちの価値観や、ステークホルダーとの信頼関係が、徐々に大きな経営資源に育ちつつあります。これをさらに大きく育てていくことこそが、私たちの100周年へのエンジンとなります。

今後も「On your side」の精神で、社会の要請に対する感度をさらに高め、ステークホルダーの共感を得られる事業活動を地道に実践することで、「社会を豊かにしたい」という私たちの熱い思いを一つひとつ実現していきます。

皆様のご支援・ご協力と忌憚のないご提言をよろしくお願い申し上げます。

2009年6月
執行役社長 原 巖

原 巖

人々の豊かな暮らしに貢献する企業が目標です。

「On your side」の精神に則り、時代とお客様の要請に応えながら、ITサービスの提供を通じて豊かな社会の実現に貢献していきます。

日立情報の特徴

50年の歴史がある情報サービス企業です。

1959年の創立以来、情報化社会の先駆者として常に新しい事業領域の開拓にチャレンジし、お客様とともに成長してきました。半世紀にわたってお客様の経営課題を解決する中で培ってきたITへの知見と幅広い業務知識、ノウハウを駆使して、お客様のサクセスを支える高付加価値なITサービスを提供しています。

システム運用、システム構築、機器・サプライ品販売の3事業を展開しています。

2008年度の連結売上高は1,920億円です。そのうち、システム運用事業が約53%、システム構築事業が約40%、残りの約7%が機器・サプライ品販売事業です。なかでも、データセンタを中核としたシステム運用事業や、豊富な業務パッケージを活用したシステム構築事業には、特に強みを持っています。

地域密着型で幅広い業種のお客様にソリューションを提供しています。

自治体や中堅・中小規模企業を中心とした約1万社の顧客基盤を有し、多様な業種・業態のお客様に対して、国内25カ所の事業拠点で地域密着型の営業を展開しています。この営業力を活かして、お客様のニーズを的確に捉え、豊富な商品・サービスを活用したソリューションを提供しています。

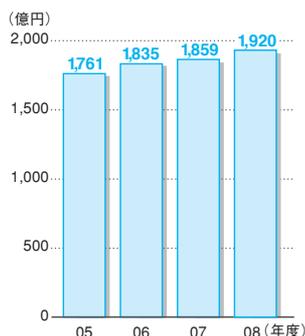
グローバル化を推進し、事業の拡大をめざします。

海外への展開を進めるお客様の要望に応え、事業のグローバル化を推進しています。まずはアジアに拠点を有するお客様へのサービス・サポート体制を強化し、事業の拡大をめざします。

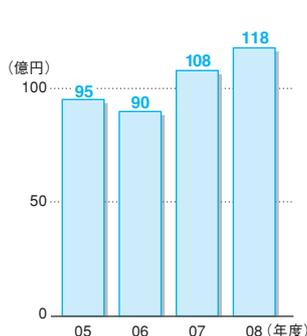
会社概要

- 社名
株式会社日立情報システムズ
- 英文社名
Hitachi Information Systems, Ltd.
- 本社所在地
〒141-8672
東京都品川区大崎1-2-1
- 創立
1959(昭和34)年6月15日
- 上場取引所
東京証券取引所 市場第一部
- 資本金(2009年3月31日現在)
13,162百万円
- 売上高(2008年度)
[連結] 192,007百万円
[単体] 182,693百万円
- 従業員数(2009年3月31日現在)
[連結] 7,328名
[単体] 5,276名
- 事業内容
システム運用
システム構築
機器・サプライ品販売
- 許可・認可
・システムインテグレータ登録
・特定システムオペレーション企業等認定
・届出電気通信事業者
・建設業許可
・ISO9001認証取得
・ISO14001認証取得
・プライバシーマーク取得
・CMMI Level-3認定
・ISO/IEC20000認証取得
・ISO/IEC27001認証取得

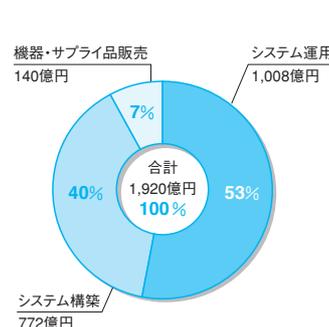
●売上高の推移(連結)



●経常利益の推移(連結)



●2008年度の事業品目別売上高(連結)



日立情報システムズ本社

経営の基本方針と コーポレート・スローガン

相手の立場になって考え行動する
「On your side」を追求。

- ①お客様の満足、
 - ②株主・投資家の皆様の満足、
 - ③従業員の幸福、
 - ④社会からの信頼と高い評価、
- の4点の実現を経営の基本方針としています。

これらの実現に向け、相手の立場になって考え、新しい価値の創造に向けて積極的に行動するという私たちの思いを込めた「On your side」をコーポレート・スローガンに、豊かな社会の実現に貢献するITサービスの提供に努めています。

●日立情報のステークホルダー



CSR活動の原点

社会の発展を下支えしてきた
責任と自負が原点。

創立以来、幅広い業種でさまざまな業務のIT化に携わってきた日立情報では、お客様の大切な情報をお預かりし、それに付加価値を与えることにより、お客様の経営や業務をサポートしてきました。こうした社会の発展を下支えしてきた責任と自負こそが当社CSR活動の原点であり、情報セキュリティ・環境保護などの総合運動や本業を通じたCSRへと続く基本理念となっています。

今後もよき企業市民の一員として、事業活動を通じた社会への貢献を常に意識し、すべてのステークホルダーにバランスよくご満足いただける企業経営を進めます。

CSR年表

- 1959年 ●会社創立
- 1983年 ●企業行動基準策定
- 1987年 ●東京証券取引所市場第二部に上場
●ごみの分別回収開始
- 1990年 ●情報セキュリティと環境保護等の総合運動開始
●職場懇談会を開始
- 1991年 ●システム監査企業台帳登録
- 1994年 ●環境保護行動指針制定
●湿式ASシュレツダ導入
- 1995年 ●システム開発事業部にてISO9001認証取得(以後、対象事業所で順次、認証取得)
- 1997年 ●東京証券取引所市場第一部に上場
- 1998年 ●業界に先駆けプライバシーマーク取得
●本社にてISO14001認証取得(以後、認証範囲を全事業所に拡大)
●顧客使用済み品引き取りに関するガイドライン制定
- 1999年 ●リスク対策規程制定
●グリーン購入取扱基準、グリーン調達ガイドライン制定
●「ハイセキュリティ紙資源循環システム」を開発・運用開始
- 2000年 ●環境報告書発行
●ISO14001環境マネジメントシステム全事業所運用開始
- 2002年 ●九州支社にてISMS認証取得(以後、認証事業所を全国に拡大)
●情報セキュリティ方針を制定
- 2003年 ●製品の開発時・使用時に環境に与える影響を考慮した「環境適合製品」の評価を開始
- 2004年 ●コンプライアンス通報制度の運用開始
●社内公募制度を新設
- 2005年 ●CSR本部設置
●「環境CSR対応モノづくり規程」を策定
●国民的プロジェクト「チーム・マイナス6%」へ参加
- 2006年 ●シニア社員制度を導入
●CSRレポート発行
●ISO/IEC20000、ISO/IEC27001認証取得
- 2007年 ●環境データセンタ構想に着手
- 2008年 ●事業継続計画(BCP)策定

ITサービスの提供を通じて、 豊かな社会の実現に貢献しています。

化学物質管理をサポート

化学物質管理が簡単にできる ASPサービス「ChemicalMate」

2008年11月、EUの化学物質規制であるREACH規則（注）に対応する化学物質管理ASPサービス「ChemicalMate（ケミカルメイト）」を発売しました。本サービスの導入により、企業は製品に含まれる化学物質を容易に把握することが可能になり、化学物質管理の徹底と効率化を図ることができます。

本サービスの提供を通じて企業の化学物質管理をサポートし、日本の環境対策と国際競争力の向上に貢献していきます。



「ChemicalMate」システム画面

（注）REACH規則（Registration Evaluation Authorization and Restriction of Chemicals）：EU域内に化学品を製造、輸入する場合、欧州化学品庁への物質の登録、評価を製造業者、輸入業者に対して義務づけ、さらに発がん性を有するなど健康・環境に影響を与える懸念がある物質（高懸念物質：SVHC）については認可、禁止などの制限を設けた規則。2007年6月施行。

介護・福祉系システムを強化

「福祉の森」と「フレンドシリーズ」の統合により、 介護・福祉事業者へのサービス・サポート体制強化。

2009年1月、介護・福祉システム「フレンドシリーズ」を展開する（株）日立プラントエンジニアリングの情報システム事業を承継しました。これにより、「福祉の森」シリーズがサポートする障がい者施設、児童施設に「フレンドシリーズ」がサポートする老人福祉施設、老人保健施設が加わり、福祉から介護まで幅広くサポートできる体制が整いました。

これらのシステムの提供を通じて、介護・福祉事業者が本来業務に専念できる環境づくりに努め、地域福祉の推進に貢献していきます。

在宅勤務を支援

「どこでもオフィス」を実現する 「VMSiCS」

2009年1月、USB型のデバイスを自宅や外出先のPCに差し込むだけで企業や団体のネットワークに安全にアクセスできる仮想PC型シンクライアントサービス「VMSiCS」を発売しました。本サービスの導入により、インターネットを利用できるPC環境があればどこでも安全に業務を行うことが可能となり、顧客情報の入ったノートPCやUSBメモリの紛失などの情報漏洩リスクから解放されます。

本サービスの提供を通じて、情報漏洩対策や在宅勤務環境整備などを進める企業や団体をサポートしていきます。



VMSiCSで使用するUSBメモリ

中国でSE養成を支援

中国・済南の専門学校で「実践SE講座」を開始。 日中の架け橋として活躍する上流設計者を育成。

2009年4月、中国・済南のSE養成専門学校「済南市凌佳橋エンジニアリング専門学校」にて、「実践SE講座」を開始しました。

この講座では、各技術分野のエキスパートである日立情報の社員が「プロジェクト管理事例研究」や「リスク管理事例研究」などの事例を用いた講義を行います。本講座を通じて、日中の架け橋として活躍できる上流設計者の育成を支援していきます。



実践SE講座のようす

社会貢献活動支援の基金設立

従業員の声から生まれた、みんなで育てる基金。

従業員が携わる社会貢献活動（ボランティア活動など）を支援する場として、従業員参加型の基金を2009年4月1日に設立しました。

この基金は、従業員の社会貢献に対する思いの受け皿として設立したものです。基金の趣旨に賛同する従業員（会員）から一定額の会費を募り、従業員が携わる社会貢献活動の支援に充当します。今後も会員の意見や要望を随時取り入れ、活動の充実を図っていきます。

環境フォト・コンテストに協賛

きらきら輝く社会づくりに貢献する企業でありたい。

「環境フォト・コンテスト」（主催：プレジデント社、後援：環境省／環境文明研究所）に毎年協賛しています。

当社のテーマ「きらきら」には、従業員一人ひとりが輝き、きらりと光るサービスの提供を通じ、きらきら輝く社会づくりに貢献したいという思いを込めています。日立情報システムズ賞の選考には従業員の投票を行うなど、社内の環境意識向上にも貢献しています。



「環境フォト・コンテスト2009」の日立情報システムズ賞最優秀賞「ゆかいな仲間」

CSRランキング96位

CSR優良企業の一員として、日立情報らしいCSR活動を実践します。

（株）東洋経済新報社実施の「CSRランキング」（週刊東洋経済2009年5月16日号）において、昨年に引き続き96位にランキングされました。今後もCSR優良企業の一員として、日立情報らしいCSR活動を実践します。

盲導犬受け入れノウハウを公開

企業への盲導犬受け入れノウハウをWebを通じて公開。

視覚に障がいのある従業員の通勤途上の安全とCSRの観点から、本社に盲導犬を受け入れ、従業員にとってよりよい職場環境づくりに努めています。

こうした取り組みを「盲導犬受け入れノウハウ」として整理し、2009年2月16日より社外に公開しています。このWebでは、盲導犬を受け入れる企業の参考になるよう、当社が盲導犬受け入れの際に疑問に思い、一つひとつ解決してきたことをQ&A形式でまとめ、わかりやすく説明しています。

当社は、これらの活動が盲導犬受け入れを検討している企業にとって有益な情報となり、職場への盲導犬導入が促進されることを願い、引き続きノウハウなどの公開を推進していきます。



盲導犬受け入れノウハウを掲載したWeb

盲導犬の受け入れをはじめとする当社の障がい者雇用への取り組みについては、各種メディアで紹介されています。

●障がい者雇用への取り組みの主な放映・掲載実績（2008年度）

紹介されたメディア	放送日/掲載日
月刊人事マネジメント	2009年4月号
日経産業新聞	2009年2月27日
日本経済新聞（朝刊）	2009年2月16日
BS朝日「峰 竜太のナッ得!ニッポン」	2008年10月24日
働く広場	2008年8月号

「CSR」は遠いものじゃない。 私たちが日々“実践”できるもの。

CSRをテーマに従業員と意見交換を行う
「従業員ダイアログ」を開催しました。



ともに考える

日立情報は多くのステークホルダー（利害関係者）とつながりあうことにより、豊かな社会づくりへの貢献をめざしています。だとしたら、CSR活動も、ステークホルダーと意見を交換しながらともに考え、進めていくことが重要ではないか？

こうした思いから、日立情報ではさまざまなステークホルダーとの対話を通じて、真に意義ある活動をめざしています。その一環として、今回は若手従業員4名との対話を通じて、日立情報にとってCSRとは何か、私たちの業務とCSRがどうつながるのか、そして、私たちに何ができるのかを、ともに考えてみました。

なじみが薄い CSR活動

司会——コンプライアンス対策、環境対策、従業員満足への取り組みなど、当社では複数の分野でCSR活動に取り組み、その状況をCSRレポートにまとめて全従業員にも報告しています。まずは皆さんが当社のCSR活動をどう思っているのか、率直な意見を伺いたいと思います。

細川：さまざまな分野でCSR活動に取り組んでいる印象を持っています。

蓑島：そうですね。CSRレポートを読んで、いろいろなことをやっていると思っていました。でも、CSR活動の情報は発信していても、活動自体を理解している人はそれほどいないのではないかと思います。私自身、知らないことが結構ありましたので。従業員にはCSRという考えがよく浸透していないのではないのでしょうか。

蛭川：私も、自分の業務とCSRがどう関わっているのか正直、ピンときていませんね。

松本：CSRは会社がやっている活動という感覚があります。他部署が実施している活動なのでは？というのが本音ですね。



蛭川：確かにそういう感じがしますね。——率直なご意見ありがとうございます。確かに、CSR活動が従業員の意識にまで落とし込まれてないことは大きな課題であると、事務局でも感じています。皆さんとの対話を通じて、何かしらヒントが得られればと思います。

話題を少し変えますが、CSRは、ステークホルダーの期待に応え、信頼を得るための活動ですので、ステークホルダーを意識することが、進めるうえですごく大事なことだと当社では考えています。では、皆さんが一番意識しているステークホルダーは誰ですか？

蛭川：漠然としていますが「お客様」でしょうか。営業をしていることもあって、お客様の顔が最初に思い浮かびました。

細川：私も「お客様」ですね。仕事で直接関わりますから。私たちが失敗したり、品質の悪いものを提供すると、お客様やその先にあるエンドユーザーに迷惑をかけることになります。あとは「家族」でしょうか。私の身の振り方ひとつで家族の人生が左右されてしまいますので。それに、家族は何より私が前向きに頑張るためのモチベーションでもありますから。

松本：「日立製作所」と「日本」でしょうか。日立製作所は私の直接的なお客様です。また、当社が国に納税していることを考えると、日本もステークホルダーだと思います。

蓑島：私は「全従業員」です。日立情報の従業員だけではなく、派遣やパートの方々も日立情報と一緒に働く

仲間であると考えています。

自分なりの CSR活動とは？

——ありがとうございました。では、皆さんがステークホルダーに対して行動を起こしていることを聞かせてください。

松本：私はシステムの運用を担当していますので、事故を起こさないことが何より大切だと考えています。また、資格や技術を身につけて、お客様に役立つ提案をすることも重要だと思います。そのため、お客様と身近に接することができる今の環境をフルに活かして、お客様に必要なことは何かを常に意識することを心がけています。

蛭川：同感ですね。私もお客様と接する中で、ニーズを引き出して先回りした提案ができるよう心がけています。そのため、要件が特になくてもお客様を訪問し、相談を気軽に受けながら情報収集をしています。

蓑島：用がなくてもお客様を訪問するのはすごいですね。私は逆に、自分が働いているフロアに従業員の皆さんがあまり来ないことが気になり、その理由を考えたことがあります。その結果、私たちと他の従業員との気持ちに距離があるのが原因ではないかと思いました。それからは、誰に対しても親切に対応することを心がけるようになりました。事務的な対応をすると冷たい部署と思われるので、自分の業務に関係がないことでも、で

【参加者】

みのしま ふみえ
蓑島 文絵さん
業務サポート本部
総務部



ひるかわ しんや
蛭川 慎也さん
第二営業統括本部
流通産業営業本部第二営業部



まつもと かずのり
松本 一徳さん
ネットワークサービス事業部
ネットワークソリューション本部第四部



ほそかわ かずひろ
細川 和宏さん
アウトソーシング事業部第二DC本部
アウトソーシング運用部



きる限り親切に対応するようにしています。従業員にとっては、誰が担当かは関係ないですからね。

細川:信頼関係をどうつくるかは重要ですね。私も、皆さんの取り組みを参考にしたいと思います。私は、お客様が一番困っているのは何かを理解したうえでお客様に接することを意識しています。そうすれば、「そうなんだよ」と、意識や認識を共有できますから。あとはお客様の様子や口調にも注意して、変化をできるだけ敏感に感じるようにしています。また、家にいるときはできるだけ家族サービスをして、コミュニケーションの機会を増やすようにしています。

——相手に対する対応のしかたを変えろというお話が蓑島さんから出ましたが、他の方々はいかがですか？

蛭川:部下に仕事を丸投げしないようにしています。仕事を丸投げされると、すごくいやな思いをしますからね(笑)。



細川:私は蓑島さんの取り組みに似ていますが、協力会社の方に対する態度に気をつけています。協力会社の方も一緒に仕事を進めるチームの一員ですから、同じ目標に向かって進む仲間として接しています。そもそも、仕事はチームで成果を出すものですね。

松本:私はコストを詳細に把握することを心がけています。お客様への見積もりを作成する際に、それぞれの項目が幾らかかるのかを厳しく管理します。アバウトに管理すると詳細が説明できませんから。細かいことまでお客様に説明すると、お客様に納得してもらえますし、信頼関係の構築にもつながります。

私たちの行動には 何が必要か？

——ここで視点を未来へと切り替え、これからの日立情報について、ともに考えてみましょう。私たちがステークホルダーの期待に応えていくためには、何が必要だと思いますか？

松本:最小の投資で最良の結果ができる仕組みや技術だと思います。このような時代ですから、投資対効果を高めることがお客様にとって重要なポイントの一つですね。

蛭川:私は、お客様が期待する以上のものを提供し続けることにより、日立情報という会社に絶大な信頼を持ってもらうことが重要だと思います。信頼関係を継続することで、お客様も日立情報にまた頼みたいと思うはずですから。

細川:お客様のよき相談相手になることだと思います。お客様が困っていることがあれば、できる限り調べて手助けする。サービスを提供するというより、お客様と一緒にあって、対応していく気持ちを持つことが大切だと思います。

蓑島:私も、もっと従業員の皆さんから意見を聞いて、できることから着実にやっていきたいと思いました。実現困難なことも多々ありますが、私も含めた全従業員の希望をできるだけかなえたいですからね。

CSR推進のための アイデアは？

——共通しているスピリッツは、やっぱり「On your side」ですね。では、日立情報がCSR活動を推進するうえで「これをしてほしい」というアイデアがあれば、聞かせてください。

松本:私は以前より、TVで当社のCMが見たいと思っていました。自社のCMがあれば家族にも自慢できますし、従業員のモチベーションも上がると思います。それと、職場見学を実施して、家族に社内を見せるのもいいかもしれません。



細川:募金活動はどうでしょう。「社会のためになることをしている」という意識を持つのはいいことだと思います。あと、従業員にチャリティグッズを販売して、その売上を寄付するのもいいですね。そうした活動への参加により、意識の変化が生まれてくる気がします。

蛭川:「日立ブランドがなくても知られる企業になること」ではないです



かね。デファクトスタンダードとなるサービスを持てば、日立という冠がなくても一目置かれる会社になると思います。他社にはない強みを際立たせていきたいですね。

蓑島:私は、従業員の満足度を上げると世の中の評判が良くなると思います。今年から会社説明会を担当するようになったのですが、学生に日立情報を選んだきっかけを聞くと、先輩の評判で選んだという話をよく聞きます。そのように多くの人が自慢できる会社になると、自然と評価も上がっていくと思います。



——こうしたアイデアは大変参考になります。

松本:もっと多くの従業員に聞けば、さらに面白いアイデアが出てきそうですね。

細川:こうした意見をもとに、CSR活動がさらに活発化していくといいですね。

では、これからどう動くべきか?

——最後に、皆さんがステークホルダーに向けて行動したいことを聞かせてください。

松本:スキルアップです。技術力だけでなく、マネジメント能力やコミュニケーション能力を磨いて、自分の仕事をレベルアップさせたいと思います。

蛭川:日々の努力を惜しまないことです。面倒と思うこともおざなりにせず、日々の活動をコツコツと進めていくことが大切だと思います。全従業員がそう考えて動けば、会社としてもさらに信頼されると思います。

蓑島:面倒くさいと思わないこと、そして、それを口にしないことです。面倒な仕事と感ずることもよくあります

が、いやな顔をしていると周囲に伝わります。周りに嫌な思いをさせないでいい雰囲気をつくれば、従業員の満足度も向上するでしょうし、世間の評判もよくなると思います。

細川:私は、最新技術を活用した提案ですね。使用実績がないという不安から、最新技術を使ったシステムのファーストユーザーにはなりたくないとお客様は言われます。しかし、綿密に性能評価を行ったうえでデモンストレーションをして説明すれば、お客様も「そこまで検証しているのであればやってみよう!」と言ってもらえることが多いのです。最新技術を活用した画期的なシステムを導入して業務改善を実施したのがお客様、そのシステムを構築したのが日立情報と胸を張って言えるようになれば、当社だけでなくお客様のブランドも向上していくと思います。



——ありがとうございました。今回、皆さんが意見交換された内容こそが、当社がCSR活動を一步前に進めるうえでのスタート地点であると感じています。

皆さんにとって、今回の意見交換はいかがでしたか?

松本:CSRが身近になりましたね。他部署の誰かがやっていることではなく、自分自身も活動していたんですね。

蛭川:自分たちが普段考えて行動していることが、まさしくCSR活動だとわかりました。

蓑島:自然にCSR活動をしていたのだなと思いました。これからも自然体でCSR活動を行っていききたいと思います。

細川:自分のしていたことがCSRにつながっていたと気づいたことが何よりの収穫です。自分にとって、今後の励みになりました。

(このダイアログは、2009年4月に実施したものです)



従業員の意識と行動力を引き出す活動を展開していきます。

ワンランク上のCSR活動へとステップアップするために、従業員、ステークホルダーとの意識共有を図ります。

時期	年	実施事項	具体的取り組み
CSR活動のさらなる発展	2012以降	日立情報らしいCSRの実現に向けてさらなるステップアップをする時期	
理解浸透・意識共有	2011 2010 2009	CSR活動の手順や考え方を社内で意識共有する時期	<ul style="list-style-type: none"> ・ステークホルダーダイアログの実施 ・日立情報らしいCSRの検討
現状把握・分析	2008 2007 2006	CSR活動の手順や考え方をまとめる時期	<ul style="list-style-type: none"> ・CSR活動の洗い出し ・CSRレポート作成

CSR意識の共有

CSR活動を前に進めるには従業員の意識づけが不可欠。

これまで日立情報では、社内のCSR活動の洗い出しやCSRに関する方針・指針の制定、社内体制の整備などCSR活動の現状把握、分析に注力してきました。しかし、方針や指針を活動へと落とし込むのは従業員一人ひとりであり、CSR活動のレベルを一段高めるには、従業員への意識づけが不可欠であると考えました。その第一歩として、本報告書制作にあたり、従業員が参加する機会や場を設け、「全員で作る報告書」をめざしました。こうした取り組みの継続により、従業員がCSR意識を共有して、日立情報らしいCSR活動へつなげます。

CSR方針

社会的責任を果たすためCSR活動を推進しています。

日立情報は、日立グループの一員として社会的責任を果たすために「日立グループCSR活動取り組み方針」に則り、CSR活動を推進しています。

[Web link](#)

CSR本部の活動

CSR活動全般を統括。

社内のCSR活動を統括する「CSR本部」では、社会的責任への取り組みの継承・強化を踏まえて、コンプライアンス、環境管理、情報セキュリティ、社内外への広報活動、社会貢献などの企画立案および推進を行っています。これらに加えて、関係部署と連携を図りCSRレポート制作、CSR意識の社内への浸透、共有化に取り組んでいます。

CSR教育

e-ラーニングによるCSR教育を全従業員に実施。

全従業員を対象に、CSR教育をe-ラーニングで実施しています。また、入社3年目の若手従業員と社内のけん引役となる新任課長を対象に集合教育を行い、CSR活動への理解促進を図っています。

●2008年度の主な活動実績

テーマ	具体的な施策例	自己評価	報告ページ
お客様の満足	・全従業員へのCS研修の実施	B	P 20
	・お客様の利便性向上をめざしたWebサイトのリニューアル	B	P 20
株主・投資家の皆様の満足	・情報開示ポリシーの策定と公開	B	P 22
	・個人投資家、証券アナリストおよび機関投資家との定期的なコミュニケーション活動の継続推進	A	P 23
従業員の幸福	・出産・育児・介護関連制度の充実	B	P 26
	・休暇制度の充実	B	P 26
	・超過勤務縮減への取り組みの継続推進	A	P 27
	・健康管理、メンタルヘルス対策の継続推進	B	P 27
社会からの信頼と高い評価	・BCP（事業継続計画）の内容精査および具体策の策定	B	P 15
	・情報セキュリティ・個人情報保護の強化	B	P 16-17
	・基金設置等社会貢献インフラの整備	A	P 7
	・学術・教育分野での交流の継続推進	B	P 29
	・業界団体・グループ会社との連携強化による環境保全活動の推進	B	P 28、36

自己評価基準:活動実績を客観的に把握するために、以下5段階の自己評価基準を定めて評価し、次年度の取り組みに反映しています。

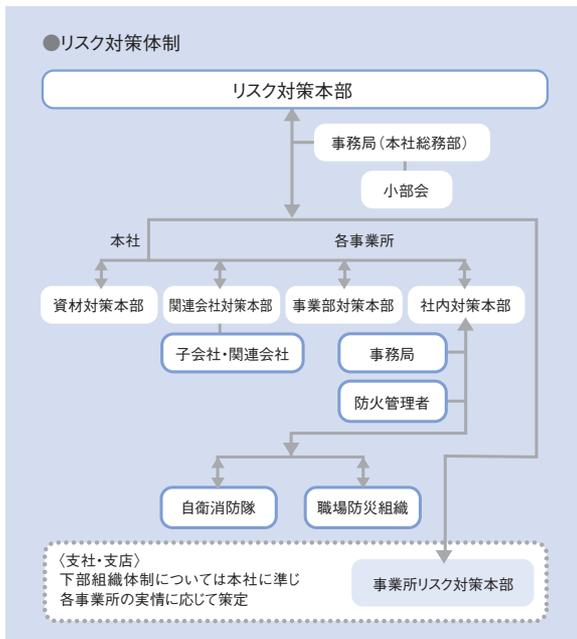
- A:目標以上の成果を達成した。B:目標の成果を達成した。C:計画に着手し、取り組みを開始した。
 D:計画に着手したが、具体的な取り組みはできなかった。E:計画に着手できなかった。

●2009年度の主な活動計画

テーマ	具体的な施策例
お客様の満足	・CSアンケート総合満足度の「十分満足」比率の向上 ・C1運動の継続による社員のCS意識向上
株主・投資家の皆様の満足	・株主・投資家向け開示情報の拡大・充実 ・個人投資家、証券アナリストおよび機関投資家との定期的なコミュニケーション活動の継続推進
従業員の幸福	・ワークライフバランスの推進（年休取得推進、超過勤務縮減、在宅勤務制度の導入） ・人材育成制度を主眼とした納得性・透明性のある評価制度の構築 ・健康管理、メンタルヘルス対策の継続推進
社会からの信頼と高い評価	・BCPの内容精査 ・情報セキュリティ・個人情報保護強化の継続推進 ・社会貢献活動基金の運用による、従業員が携わる社会貢献活動の支援 ・学術・教育分野での交流の継続推進 ・グループ会社の環境経営の第三者認証取得支援

健全で安全な事業運営を行っています。

内部統制の整備とリスク対策を進め、
ステークホルダーから信頼される企業をめざします。



リスク対策体制を整備

リスク対策規程に則り、自然災害、政治紛争、
犯罪行為などのリスクに対応します。

企業経営に大きな影響を及ぼす自然災害、政治紛争、犯罪行為などのリスクに対しては、その対応と予防の見地から「リスク対策規程」を策定し、全社的なリスク対策体制を整えています。

この規程に則り、災害などの被害を最小限に食い止め、従業員とその家族、会社財産を守るとともに、会社、お客様、ビジネスパートナーなどの業務の早急な復旧を図ります。

独自性と自立性

日立グループ内で業務分担を明確にし、
事業の拡大に努めています。

日立グループにおけるITサービスの中核企業として、(株)日立製作所と日立グループ戦略およびITサービス戦略を共有しています。同社との業務分担を明確にして事業の拡大に努めており、同社からの取締役の就任状況なども、当社独自の経営判断を妨げるものではなく、一定の独自性が確保されているものと認識しています。今後とも独自の強みを活かし、自立した事業展開を図っていきます。

積極的な情報開示

経営の透明化と理解促進を
図っています。

ニュースリリースやWeb、各種の広報イベントを通じて、ステークホルダーへの積極的な情報開示を実施しています。機関投資家、証券アナリストには「決算説明会」や「アナリストミーティング」、メディア記者には「記者懇談会」、個人投資家には「個人投資家向け会社説明会」などイベントの種類は多岐にわたります。

こうした場で得られた各ステークホルダーからのご意見は経営者にフィードバックし、ステークホルダーとの信頼関係構築に努めています。

内部からの信頼確保

厳しい目で事業活動や財務を
チェックしています。

企業として財務や事業の正確性、適正性、妥当性を管理することは重要です。内部監査体制については、社長直属の監査室を設置し「内部監査規程」に則り、定期的な事業部門の監査や社長特命による監査などを実施しています。

金融商品取引法(通称:日本版SOX法)の適用年度である2008年度は、従来より推進してきた整備事項を含め日立グループとしての内部統制制度を構築・整備しました。

公正な立場での監査

コンプライアンスと内部統制を確認
監査委員会監査。

執行役、事業部門長、日立情報グループ会社などから業務の遂行状況を聴取する監査委員会監査を実施し、コンプライアンスおよび内部統制の強化を図っています。

監査委員会のメンバーは、会計監査人や監査室と情報交換を行い、相互の連携を高めています。また、会計監査人には常に正しい経営情報を提供し、公正不偏な立場から監査を実施しています。



監査委員会監査

業務再開のマニュアル

「事業継続計画 (BCP)」が、リスク発生時の事業継続を支えます。

自然災害や事故などで被害を受けた場合に、重要な事業を継続 (中断した場合、最短で再開) するための具体的な行動マニュアルを策定する「BCP (Business Continuity Plan) 推進プロジェクト」を発足。「人命の安全確保」「重要な事業の継続」「二次災害の防止」の3点を基本方針とする、「事業継続計画 (BCP)」を作成しています。

2008年度は、新型インフルエンザ対策の基本方針を追加しました。

総合運動

情報セキュリティのリスク対策を「総合運動」として展開しています。

情報セキュリティを重要視している日立情報では、情報の紛失・盗難などによる社外流出、火災などによる破壊・紛失などといった日常で起こりうるリスクの排除も重要な課題と認識しています。これらの総合的な問題解決を目的に、1990年から整理・整頓・清掃・清潔といった「4S活動」の徹底を義務づける全社的な「総合運動」を展開しています。この運動の徹底に向けて、毎月全事業所で職場クリーンデーや、職場の定例巡視を実施しています。



巡視前



巡視後

巡視前にはとりまとめられていなかった配線が、巡視でチェックを受けた後は写真のようにきちんと整えられました。

わたしの取り組み

小さな災害リスクでも、油断していると大きな事故になるおそれがあります。そのため定例巡視では、日頃見落とししたり、うっかり忘れていたりするような細かな問題点も指摘しています。また、危険を予知できれば、被害を最小限に抑えられますので、職場での安全対策・安全行動を徹底し、一人ひとりの危険予知意識を高めています。こうした取り組みが従業員を守り、ひいては会社を守ることにつながると考えています。

今後も定例巡視から得られた各職場の工夫点やノウハウを全社で共有し、より安全・健康で快適な職場づくりを進めていきたいと思っています。



業務サポート本部 勤労部
西島 智美

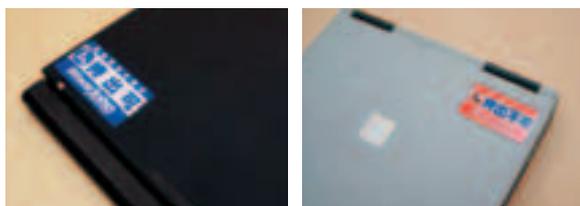
Key Word

定例巡視

「総合運動」の徹底に向けて、毎月全事業所で定例巡視を実施しています。各事業所の安全衛生委員会メンバーが巡視を担当し、すべての職場をチェックします。問題点を指摘された職場には、速やかな改善と委員会への報告を義務づけています。

「情報=資産」という意識を持ち、 全従業員が行動しています。

情報漏洩は最大級の企業リスクとして認識し、さまざまな施策を徹底するとともに、システムの品質向上にもつなげています。



識別用のシールを貼付したノートPC

●実施中の情報漏洩対策

- ・外部情報記録媒体情報漏洩対策（暗号化製品の導入）
- ・メール/Webフィルタリングの実施
- ・セキュリティPC（シンクライアント）の導入
- ・全PCへのウイルス対策ソフト搭載徹底
- ・メールサーバ側対策ソフトの導入
- ・ライセンス管理システム（LMS）によるソフトウェア管理の徹底 等

持ち出さない
持ち出させない

情報漏洩はハード・ソフトの両面から
防止しています。

情報漏洩はPCやデータの持ち出し・紛失などがきっかけで起こります。情報漏洩対策として、所有しているPCすべてに外部情報記録媒体暗号化ソフトを適用しています。また、ノートPCは原則持ち出し禁止とし、持ち出す必要があるもの

は、セキュリティPCまたはハードディスク暗号化ソフトを適用しています。さらに、すべてのノートPCに持ち出し可否を識別するシールを貼付しています。一方で、自宅へのメール送信や外部記録媒体への情報保存も制限し、ハード・ソフト両面から情報漏洩対策強化に努めています。

セキュリティに関する 理念・方針

企業、そして社員としてのあり方と、行動するうえでの理念と指針です。

お客様の情報資産をお預かりし、情報システムを構築・運用しているからこそ情報の価値の重さを認識しています。

日立情報では「企業行動基準」の行動指針に「自他情報価値の尊重」を掲げ、認証取得活動やコーポレートレベルでの総合的な諸施策を立案・実施。

2002年には、「情報セキュリティ方針」を定め、日立情報グループが取り扱うすべての情報資産を適切に保護する「情報セキュリティマネジメントシステム」を確立しています。

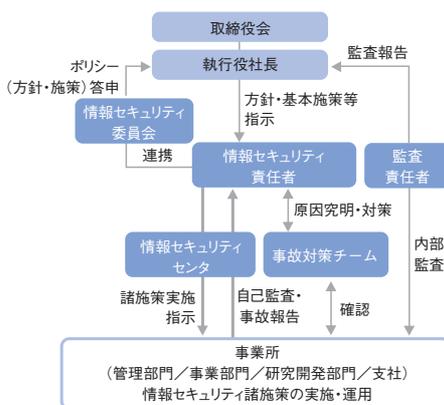
[Web link](#)

情報漏洩リスクを 排除する管理体制

全社をあげた取り組みだからこそ体制作りを重視しています。

「情報セキュリティ対策を行う専門部署「情報セキュリティセンタ」を設置し、情報漏洩リスク排除のための体制を整えています。

●情報セキュリティ全社管理体制



●情報セキュリティ関連規程類

- 情報セキュリティに関する基本規程**
情報セキュリティに関するコンプライアンス・プログラムを策定、実施、継続しさらに継続的に改善するための基本となる事項について定めています。
- 情報セキュリティ対策規程**
情報セキュリティを確保することを目的として、情報セキュリティに関して遵守すべき事項の細部取り扱いについて定めています。
- 情報セキュリティ運用細則**
情報セキュリティを確保することを目的として、情報セキュリティに関して役員および従業員が遵守すべき事項を具体的に定めています。
- ISMS規程**
ISMS認証基準に適合した情報セキュリティに関する管理体制の整備、事業所規則の制定、詳細管理策の策定および実施などを行うための指針について定めています。

個人情報保護方針

個人情報の保護方針を定めています。

「個人情報保護方針」を定め、個人情報の適切な保護に努めています。

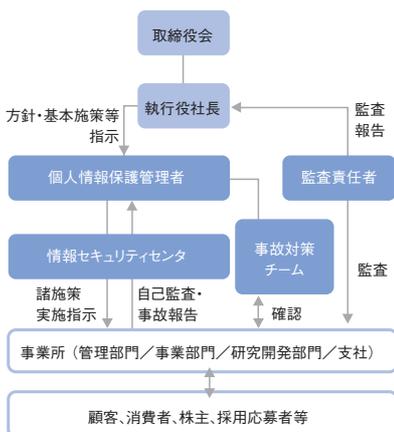
[Web link](#)

個人情報の管理体制

個人情報保護の管理体制を整備しています。

個人情報保護管理者を選任し、日立情報が取り扱う個人情報を適切に保護するマネジメントシステムの運用を徹底しています。同時に、監査責任者を選任し、マネジメントシステムの運用状況について、年1回の監査を実施しています。

●個人情報保護管理体制



●個人情報保護関連規程類

個人情報保護に関する規程

個人情報を適切に保護するためのマネジメントシステムを確立し、実施し、かつ改善するための基本となる事項について定めています。

個人情報保護に関する細則

個人情報保護マネジメントシステムの運用に関する責務を全うするために必要となる事項について定めています。

一人ひとりのレベル向上

従業員一人ひとりに周知・意識づけを徹底しています。

毎年すべての従業員・役員を対象に、e-ラーニングで「情報セキュリティ教育」「個人情報保護教育」を実施しています。2008年度は「情報セキュリティ教育」を2009年1月、「個人情報保護教育」を2009年2月に実施し、全従業員・役員とビジネスパートナーの社員が受講しました(約10,000名 受講率100%)。

業界の先駆け

プライバシーマークを業界に先駆け取得しています。

1998年10月、業界に先駆け、「プライバシーマーク※」を取得しています。また、個人情報保護法およびJIS Q 15001に対応したマネジメントシステムを確立するために、個人情報保護規則の整備、従業員教育や監査などを実施しています。

※「プライバシーマーク」制度:

個人情報について適切な保護措置を行っている民間事業者等に対し、その証である「プライバシーマーク」を付与し、事業活動での使用を認める制度。1998年に創設され、日本情報処理開発協会(JIPDEC)が認証を付与しています。



国際規格に対応

「ITサービス」「情報セキュリティ」の認証を取得。

(財)日本品質保証機構が認定する「ISO/IEC20000※1」および「ISO/IEC27001(JIS Q 27001:2006)※2」の認証を取得しています。

これは、設備投資や運用ツールを有効活用してデータセンタの信頼性向上・運用品質向上に努めてきたことや、ITILベースの運用実績に基づ

いた高水準のサービスが評価されたものです。

※1 ISO/IEC20000:

ITサービスマネジメントのベストプラクティスとされているITILをベースとした、ITサービスマネジメントシステム認証の国際規格。

※2 ISO/IEC27001 (JIS Q 27001:2006):

ISMSの有効性を審査・認証するために設定された情報セキュリティマネジメントシステム認証の国際規格。

高信頼・企業価値向上

製品・サービスの品質向上に努め、お客様との信頼関係を構築しています。

システム構築、運用における製品・サービスの品質管理を徹底し、高品質な製品・サービスの提供を通じてお客様との信頼関係構築に取り組んでいます。

2008年度は、高品質なシステム構築のため、「品質確保フェーズゲート」を設けました。各工程の7~8割完了時点でチェックリストを基に状況を確認することで、実施すべきことの漏れを防止しています。

社内からの課題抽出

社内に高い意識づけと情報共有を図る「Z1運動」で事故を撲滅。

システムやサービスの事故は、これまで築き上げてきたお客様からの信頼を一瞬で失うことにもつながりかねません。

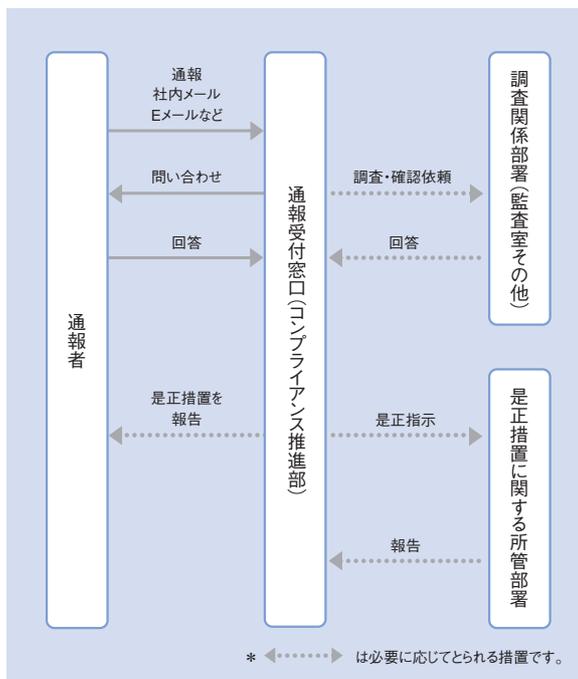
2007年10月から2008年3月まで、事故撲滅をめざした、システムやサービスの事故撲滅運動「Z1運動」を実施しました。

この運動を通じて従業員の事故に対する意識改革、作業プロセスの改善、管理状態の見直しなどの施策を実施し、2008年度の事故件数は2006年度比55%になりました。

また、2009年度より、製品/サービス品質の考え方や事故事例教育など品質に特化した教育を充実させ、品質向上につなげていきます。

「正道と基本の精神」に基づき 倫理的な行動を呼びかけています。

企業行動基準や行動規範を背景に、企業倫理、法令遵守の実践とそれらを推進する体制を整えています。



コンプライアンス 通報制度

早期発見、早期是正が
コンプライアンスを守る基本と考えています。

法令遵守、企業倫理などに照らした正しい企業活動・運営が求められています。そのため、違法行為や不適切な行為を従業員が発見した際、直接報告・通報できる専用の窓口として「コンプライアンス通報制度」を設けています。この制度を通じ、違法行為や倫理に反する行為の防止・早期発見・早期是正を図っています。

2008年度 の通報件数は5件(2008年度までの累計は12件)で、経営および従業員などに影響する重大な事項はありませんでした。

正道と基本

日立グループの伝統が私たちの中にも息づいています。

日立グループには、「基本に忠実に正道を歩む」という伝統があります。日立情報では、「どんなに世の中が激しく変化しようとも変わらぬもの」を『基本』、「法と企業倫理を遵守し、事業遂行はもとより一個人としても人権を尊重するとともに、いささかも曖昧な方法、手段、行動も取らないということ」を『正道』と規定しています。

企業行動基準

企業としての原点を常に意識の中に置いています。

「企業としての原点は企業倫理、法令遵守にある」という考えのもと、従業員がこれを日々意識し、行動していく指針として、1983年11月に「企業行動基準」を制定しました。それ以後も、時代の要請に応えるため、改訂を続けています。

この「企業行動基準」に則って、コンプライアンスの関連規程を整備しています。2008年度は、国内外の贈賄行為を防止するため、「国内外の公務員等への贈賄防止に関する規則」を制定しました。

全員がカードを携帯

行動基準は全従業員が常に携帯し、周知徹底を図っています。

「企業行動基準」に記載している内容は常に意識し続けることが重要です。そのため、全役員・従業員がいつでも確認できるよう、カードを携行しています。



公平・公正な取引の遵守

企業行動基準に則り公平・公正な取引遵守を徹底しています。

企業行動基準の行動指針に掲げる「公正で秩序ある競争理念」に則り、「公正取引法令遵守基本規程」「反社会的取引の防止に関する規則」などの関連規程を定め、従業員への研修や各事業所への内部監査を定期的を実施しています。

また、お客様との契約にあたり標準契約書や営業契約ハンドブックなどの指針を整備し、適宜、見直しを行っています。見直しの際には、研修や説明会を開催して、周知徹底を図るなど、公平・公正な取引遵守の施策を実施しています。

情報資産への対応

情報資産の重要性を教育により周知徹底しています。

同じく行動指針に掲げる「自他情報価値の尊重」については、特許・著作権・営業秘密などの知的財産権の理解や情報資産の重要性を周知する情報セキュリティ教育、プライバシーマーク取得事業者としての個人情報保護教育などを実施しています。

輸出管理体制の整備

製品・サービスの輸出管理体制を整備しています。

同じく行動指針に掲げる「貿易関連法規の遵守」については、外国為替及び外国貿易法（外為法）などの輸出関連法規に則り、「安全保障輸出管理規程」などの規程を定め、輸出管理体制を整備しています。

CSR調達活動の推進

CSRを意識した調達活動を推進しています。

すべての役員・従業員が調達取引にあたり遵守すべき行動の基準を定めた「調達取引行動指針」を制定しました。本指針に則り、ビジネスパートナーと適正な取引に基づく良きパートナーシップを築き、相互発展をめざすとともに、CSRを意識した調達活動を推進しています。

[Web link](#)

請負の適正化

適正な契約を締結し、適切な作業環境を構築しています。

請負の適正化については、派遣契約と請負契約の手配をそれぞれ専用システムで行うとともに、契約内容を明確に記載することで、あいまいな契約を排除しています。また、これらの契約が適切に履行されるよう従業員を指導しています。

作業環境面 からも適正な指揮命令の徹底を図るため、社内での作業に際しては、職場フロアごとに請負入場者の座席エリアを定め、請負会社別に集約・配置し、座席エリアへの請負会社の社名表示を徹底しています。

また、社内ですら常に携帯する入門証を色別に分け、容易に判別できるようにしています。



▲派遣入場者の入門証



▲請負入場者の入門証

下請法の遵守

下請け取引の公正化と法令遵守を重要視しています。

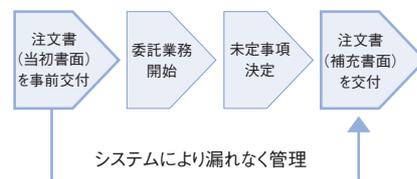
ビジネスパートナーとの取引に際して誰もが適正に対応できるようサポートするシステムや制度を運用しています。

法の趣旨に沿って適切に注文書を交付するため、2004年3月から「二段階発注制度」を導入し、専用の管理システムで運用しています。これにより、作業委託時に正当な理由があっても発注書面に記載できない項目がある場合でも、注文書を漏れなく「事前交付」し、当該事項が決定した段階で補充書面を交付することで、確実な発注処理を行っています。

また、下請法の定める「支払期日：受領後60日以内」を遵守し、支払遅延を防止するため、システム上で支払日は検収後翌月末と自動設定し、期日内の検収完了を徹底しています。

さらに、社内研修やe-ラーニングによる教育を実施し、下請法に対する従業員の意識向上に努めています。

●二段階発注制度

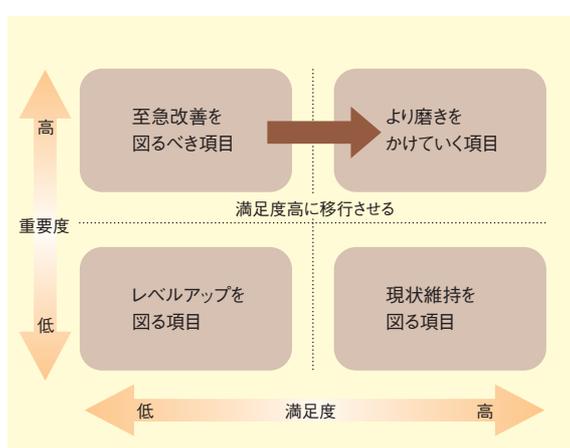


下請法教育のようす

お客様の信頼に応えられるサービスの提供に努めています。

お客様へのアンケート実施による満足度向上に向けた取り組み、相談窓口の活用など、双方向コミュニケーションを重視した活動を展開しています。

●CSアンケートのクロス分析イメージ



至急改善を図るべき項目

依頼要望へのスピーディな対応、システムの品質、障害対応 など

お客様の生の声を聞く

2010年度には、CSアンケートの「十分満足」の比率50%超をめざします。

毎年、CSアンケートを実施してお客様の不満・苦情を謙虚に受け止め、その一つひとつに対して改善施策を検討・推進しています。2008年度のCSアンケートは、お客様が重視する項目をご回答いただく方式に改訂しました。結果をクロス分析し、お客様が重視していて満足度が低い項目を「至急改善を図るべき項目」として、優先的に改善施策を推進しています。総合満足度で「十分満足」のお客様比率を、2010年度に現在の27%から50%まで向上する目標を掲げ、CS向上を推進していきます。

C1運動

全社運動を通してCS意識の向上に努めています。

全従業員一人ひとりが考え行動し、「C」Sの向上を図り業界ナンバー「1」の評価を得ることをめざして、お客様の満足度を継続的に向上させる「C1運動」を進めています。

2008年度は、CS基本知識の習得を図り、C1運動の展開をより確実にするため、全従業員に向けたCS研修を実施しました。



全社CS指針

分かりやすい具体的な指針を定め、CSの向上を図っています。

全従業員が業務遂行にあたって常に行動の規範とする、「全社CS指針」を制定しています。社内の各部門は「全社CS指針」に沿って、各々の業務にあわせて「部門別CS指針」と左記の「C1運動」の活動計画を策定し、活動しています。

全社CS指針 “On your side”

- ・お客様の気持ち、立場を大切にします。
- ・お客様に信頼される仕事をします。
- ・お客様と新しい価値を創造し、社会に貢献します。

Webサイトのリニューアル

お客様の利便性向上をめざして、リニューアルしました。

必要な情報に、すばやく的確にアクセスできるよう、Webサイトのリニューアルを実施しました。また、問い合わせの多いサービスについては、専用商品サイトを作成することで、情報の拡充を図りました。



年間**5,060**件

お客様とのコミュニケーション窓口「FainDesk」を活用しています。

お客様とコミュニケーションを図る窓口として「FainDesk」を設置し、メールや電話での商品やサービスに関する問い合わせ、お客様の経営課題やシステム開発に関する相談などを受け付けています。2008年度は年間5,060件の問い合わせに対応しました。

●「FainDesk」への問い合わせ件数の推移



導入事例を紹介

導入事例でサービスを具体的に説明しています。

日立情報の商品・サービスの導入事例をわかりやすく、具体的に解説した情報誌『日立情報ソリューションニュース』をお客様に配布しています。事例数も増加し、幅広い業種のお客様に読まれています。

2008年度は年3回発行し、全11事例を紹介しました。



日立情報ソリューションニュース

お客様の声を活かす

お客様の声を経営やサービスに反映しています。

セミナーの開催や展示会への出展を通じて、新商品・新サービス、業界動向などの最新情報をお客様に紹介するとともに、商品・サービスへのニーズや日立情報へのご意見など、お客様の声を伺っています。お客様の声は、経営やサービスに随時、反映しています。



セミナー



展示会

多数精鋭の企業へ

IT関連資格の取得を積極的に推進しています。

日立情報は、従業員一人ひとりがプロフェッショナルとなる多数精鋭の会社をめざしています。そのための活動として、IT関連資格の取得を積極的に進めるとともに、営業やスタッフのプロフェッショナル育成にも努め、お客様への提案力強化と高効率経営を推進しています。

わたしの取り組み

企業の「リードオフマン」として当社をご指名いただくために、当たり前のことを当たり前以上にやる。この積み重ねが、CSの向上につながると思います。重要なのは、「お客様の立場に立つ」ということ。売り手側の視点だけでは、お客様の潜在的な悩みやニーズが見えません。お客様の立場に立ち、些細なことでも配慮することが大切と考えています。

また、当社で一番汗をかいているSEとの信頼関係も重要です。お客様に提供するサービスを構築・運用するSEの声を聞き、我々営業がお客様との潤滑油になる。SEの方々に気持ちよく仕事をしていただくことで、お客様に喜ばれるサービスが提供できると 생각합니다。



ネットワークサービス事業部 ネットワーク営業本部 第一営業部 主任 鈴木 亮

Key Word

CS (Customer Satisfaction)

日立情報は、経営の基本方針に基づき「お客様から信頼され、その信頼に応える」ことをめざしています。また、営業統括本部内にCS推進センターを設置し、全社のCS向上に向けた各種取り組みの企画・立案、CS向上活動を推進しています。

社会への説明責任を果たし、 信頼関係を構築しています。

適時・適切な情報開示をするとともに、証券市場で適正に評価されるIR活動を推進します。



日立情報ファンの拡大

タイムリーかつフェアな
ディスクロージャー活動を心がけています。

Webや各種説明会などを通じて、株主・投資家へのタイムリーかつフェアな情報開示を行っています。また、いただいた情報やご意見は経営者にフィードバックし、さらなる信頼関係の醸成と企業価値の向上を図っています。これにより、適切な株価の形成、安定株主の確保、円滑な資金調達、企業イメージの向上、そして、日立情報ファンの拡大をめざしています。

企業としての説明責任

証券市場で適正な評価を得るため説明責任を果たすことを重視します。

長期にわたって株主・投資家の皆様の利益を確保していくには、企業価値を向上させ、証券市場で適正に評価されることが重要と考えています。そのため、適時・適切な情報開示を行い、企業としての説明責任を果たすとともに、株主・投資家の皆様との信頼関係を醸成しています。

2008年度は、公正で透明性の高い情報開示を行うとともに、さまざまなコミュニケーションを通じてステークホルダーへ責任ある対応を行うことを宣言した「ディスクロージャーポリシー」を策定しました。

[Web link](#)

利益の還元

利益配当に関する基本方針を策定し、配当政策を明確に提示しています。

株主・投資家の皆様に配当政策をより明確に提示するため、利益配当に関する基本方針を策定しています。利益配分については、中長期的な事業計画に基づいた積極的な先行投資を実行するための内部資金の確保と株主に対する配当の安定的かつ継続的な成長を念頭に、財政状態、利益水準、配当性向などを総合的に勘案して実施しています。



株主総会

分かりやすさを重視した株主総会を実施しています。

株主総会では事業報告の概要説明をビジュアル化し、株主の皆様への分かりやすい説明に努めています。また、開催場所の配慮や、Web・携帯電話での議決権行使を可能にしています。

2008年度からは、外国人株主が議決権行使がしやすくなるよう、ICJ議決権電子行使プラットフォームの利用を開始しました。



株主総会

直接対話の重視

IRイベントを実施し、直接対話によるコミュニケーションを大切にしています。

適時・適切な情報開示に加えて、説明会などのIRイベントも積極的に開催しています。

本決算・第2四半期決算時には、機関投資家、証券アナリスト、メディア記者を対象に決算説明会を開催。業績や事業戦略を社長自ら説明しています。また、電話による音声配信や映像のオンデマンド配信も実施しています。

その他、各種ミーティングやデータセンタ見学会、個人投資家説明会を開催し、株主・投資家との直接対話によるコミュニケーションを大切にしています。



決算説明会



アナリストミーティング



テーマミーティング

効果的な情報発信

Webと紙媒体の特性を活かした情報発信を行っています。

Webサイトを通じて最新のIR情報を随時提供しているほか、社長メッセージ、決算・業績に関する財務データ、決算説明会の説明資料などを幅広く開示しています。2008年度は、個人投資家の皆様が当社を短時間で理解できるよう、個人投資家向けWebサイトを開設しました。



個人投資家向けWebサイト

紙媒体としては、6月、12月に『ビジネスレポート』を株主に発送し、各期の業績などをわかりやすくお伝えしています。

2008年度は、株主の皆様のご意見を伺うアンケートを実施するとともに、より読みやすく、親しみやすい内容へとリニューアルを図りました。



ビジネスレポート



外部機関からの評価

外部機関の評価をIR活動改善に活かしています。

日立情報のIR活動に関する姿勢、情報開示の状況などに対し、外部機関から以下の評価を受けました。

【ディスクロージャー優良企業】

(社)日本証券アナリスト協会ディスクロージャー研究会主催「証券アナリストによるディスクロージャー2008年優良企業選定」において、コンピュータソフト部門18社中2位に選ばれました。あわせて、2006年以降3年連続で上位の評価を受け、高水準のディスクロージャーを維持したことに對して称讃状を授与されました。評価内容の詳細については、(社)日本証券アナリスト協会ディスクロージャー研究会の発表資料をご参照ください。

<http://www.saa.or.jp/disclosure/selection.html>

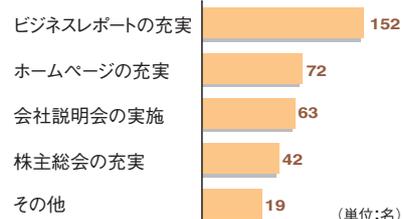
【インターネットIRサイトの優秀企業580社】

大和インベスター・リレーションズ(株)が2009年4月24日に発表した「インターネットIRサイトの優秀企業580社」の一つに選定されています。評価内容については、大和インベスター・リレーションズ(株)のプレスリリースをご参照ください。

<http://www.daiwair.co.jp/pdf/pr090424.pdf>

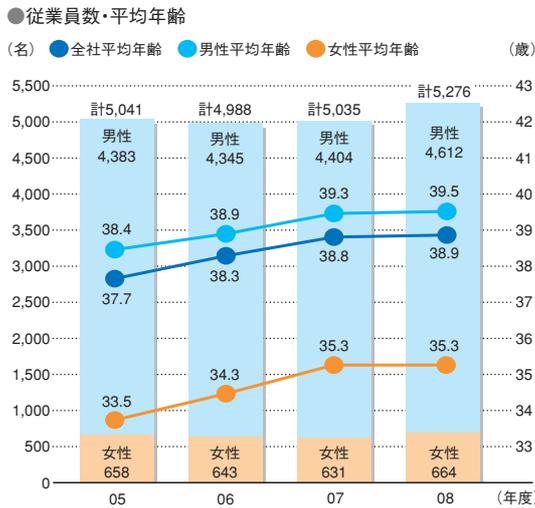
●「第49期ビジネスレポート」アンケート結果

当社IR活動に何を望まれますか? (複数回答可)



従業員がいきいきと働ける職場づくりを進めています。

年齢、性別、国籍、障がいの有無などに左右されることなく、従業員が最大限の力を発揮して働ける職場づくりを推進しています。



5,000名超の従業員が働きやすい職場に

ダイバーシティ(多様性)を重視した職場づくりを推進しています。

企業行動基準の基本理念に「人間性尊重」を掲げ、5,000名を超える従業員にとって、年齢、性別、障がいの有無などの要素による差別のない職場づくりを推進しています。女性の役職者数(主任・技師クラス、課長クラス、部長クラス以上)も、2006年度は107名、2007年度は114名、そして2008年度は138名と、着実に増加しています。



障がい者雇用の推進

障がい者・健常者の区別なく、誰もが働きやすい企業をめざしています。

あらゆる障がい分野を対象に、障がい者の職業的な自立と社会参加を図るため、個人の特性と能力を最大限に発揮できる職業開拓を行い、障がい者雇用に積極的に推進しています。

また、ユニバーサルデザインの意識を全従業員に徹底し、障がい者と健常者の連携を重視して業務を行うとともに、障がい者職業生活相談員を設置し、障がい者がより働きやすい職場への改善を進めています。

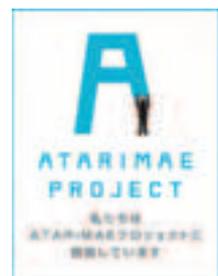
●障がい者雇用の推移

	06	07	08 (年度)
障がい者雇用数	89名	96名	99名
障がい者雇用率	1.75%	1.87%	1.83%
法定雇用数	91名	92名	97名
法定雇用数との差	2名	-	-

ATARIMAEプロジェクト

厚生労働省が推進するプロジェクトに賛同。

2009年3月、厚生労働省が推進する「ATARIMAEプロジェクト」に賛同し、企業サポーターとなりました。本プロジェクトは、「障がい者があたりまえに働けるニッポンへ」という理念のもと、障がい者の就労環境を取り巻く課題を解決し、今後の就労状況を大きく進展させるために厚生労働省が推進するプロジェクトです。



女性が働きやすい職場

女性のチカラを活かす企業として宮城県から認証されました。

2008年11月、宮城県より「女性のチカラを活かす企業」として認証されました。本認証は、女性が職場において能力を十分に発揮するための取り組みである「ポジティブ・アクション」を積極的に推進し、女性が働きやすい職場づくりに尽力した企業に贈られるものです。



「女性のチカラを活かす企業認証制度」認証マーク

根絶をめざす

セクシュアル・ハラスメントのない明るい職場づくり。

「セクシュアル・ハラスメントの防止に関する指針」を設け、会社としてセクシュアル・ハラスメントをしない、させない、許さないという確固たる姿勢を示すと同時に、全従業員への啓発教育、相談窓口の設置、就業規則条文の改正といった施策を講じています。

28名のシニア社員

知識や経験をさらに活かせるシニア社員制度

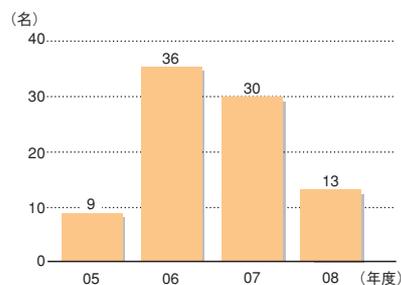
定年退職者が最長65歳まで働き続けられる「シニア社員制度」を設けています。希望者のなかから意欲や能力面で一定の条件をクリアした者が、特定の技術・能力を必要とする業務につくことができます。2008年度は28名が制度を利用しました。

働きがいと能力向上

人事・教育制度の充実で、働きがいのある環境づくりを行っています。

従業員のモチベーションを高めて、最大限に力を発揮できるよう、成果・実績に応じて、個人が適正に評価され、キャリアアップが図れる制度を整備しています。また、チャレンジ精神を醸成する社内公募制度、発明考案などの顕著な功績に対する報償制度、国内外への留学制度も充実させています。

●社内公募制度を利用した異動者数推移



社内SNS

社内SNSで従業員のスキルとナレッジを共有。

社内SNS「Joho Square」では、組織の枠を超えた情報交換や議論が行われ、個人が所有するスキルやナレッジの共有化を推進しています。



「Joho Square」

600におよぶカリキュラム

共通教育と専門教育によりプロフェッショナルを育成しています。

従業員教育制度は、共通教育と専門教育に大別されます。合宿研修からe-ラーニングまで多様な方法で教育を行っています。

共通教育

企業行動基準に基づく人権、環境、情報セキュリティなどを包括的に学ぶCSR教育をはじめ、マネジメント層育成のための階層別教育、スタッフ部門主催の個別教育などを実施しています。

専門教育

主にエンジニアを対象とした技術教育、営業員を対象とした営業教育、スタッフ部門を対象としたスタッフ教育に体系化され、約600種類の幅広いカリキュラムをそろえています。



新入社員導入教育の様子

●主な技術教育講座

- ・プロジェクト管理実践
- ・システム開発演習(要求定義～詳細設計)
- ・システム基盤設計
- ・DB物理/論理設計
- ・Windows Server 2003 Active Directory
- ・RHCEトラブルシューティング
- ・VMware Infrastructureによる仮想サーバ環境への移行
- ・TCP/IPネットワークセキュリティ
- ・Oracle 10g/バックアップ&リカバリ
- ・最適Oracle構築のパラメータ及びオプション設定 ートラブル事例を通して
- ・Strutsプログラミング演習
- ・UML2.0解説とモデリング演習
- ・VS2005によるWebシステム開発実習
- ・SQL Server 2005データベースパフォーマンスチューニング

従業員のワークライフバランスを重視して 休暇・支援制度などを整備しています。

育児休職や介護休職をはじめ従業員の生活を支える制度の充実を図り、ワークライフバランスに配慮した施策を強化しています。



全社職場懇談会のメンバー

従業員の声を反映

従業員の意見・要望を吸い上げ、職場環境を改善しています。

会社と従業員のコミュニケーションの場として「職場懇談会（職懇）」を設けています。職懇では

会社方針や諸制度改正の伝達だけでなく、従業員一人ひとりの多種多様な意見・要望を吸い上げ、労働条件や福利厚生、職場環境の改善などに反映しています。また、2007年度より、従業員の仕事や会社生活の満足度、職場風土やマネジメントの実態などに関する意識調査「ビジネスプロセス&オピニオン・サーベイ」を実施し、働きがいのある、働きやすい職場づくりにつなげています。

●従業員の声を踏まえた主な制度改正（2009年）

項目	内容
夏季年休取得推進	年休のうち5日を「夏季年休」とし、8月に連続取得（原則）
ファミリーサポート、自己啓発等支援	ファミリーサポート休暇（配偶者出産、育児、家族介護・看護等で年間5日取得可能、年休の内数）
	自己啓発・社会貢献休職制度（自己啓発、社会貢献活動するために原則として最長1年間取得可能）
	再雇用制度（配偶者転勤、出産、育児、介護、留学、社会貢献活動により退職した従業員を一定の基準に基づき再雇用）

経済的にも安心

出産・育児・介護を支援する制度を整備しています。

「次世代育成支援」と「仕事と家庭の両立支援」の観点から、育児・介護休業法等の法令が制定される以前から出産・育児・介護のための休暇・休職制度や、短時間勤務制度を整備しています。また、経済的な支援策としても、ベビーシッター割引制度も設けています。

●育児・介護休職制度

制度・内容	実績		
	06	07	08（年度）
1. 育児休職制度 子の小学校1年修了時までの通算3年を限度に必要な期間	46	38	54
2. 介護休職制度 通算1年以内の必要な期間	4	4	12
3. 短時間勤務制度 1日の勤務時間を実働6時間が実働7時間から選択。 ・子の養育を目的とする場合：子の小学校卒業までを限度に必要な期間 ・介護を目的とする場合：最長3年（介護休職制度取得の場合は通算して3年まで）	88	84	92

従業員は財産

従業員が仕事とプライベートを両立できるよう支援しています。

日立情報では、従業員はかけがえない「人財」と捉えています。それに基づき、従業員一人ひとりのライフスタイルやライフステージに応じた効率的な働き方を支援するとともに、出産・育児・介護支援制度を整備し、従業員の仕事とプライベートの両立をサポートしています。

心身のリフレッシュ

心身のリフレッシュを定期的を図る休暇制度を整備しています。

勤続年数で満10年、15年、20年、30年、35年に達したときに連続5日、満25年に達したときに連続10日のリフレッシュ休暇を設定し、心身のリフレッシュや仕事への英気を養う機会を設けています。また、定時退勤日（原則毎週水曜日）の設定や、夏季に年次有給休暇の連続取得を推進しています。

月平均 1 時間の減

長時間労働の削減を進め、従業員の意欲・健康を増進しています。

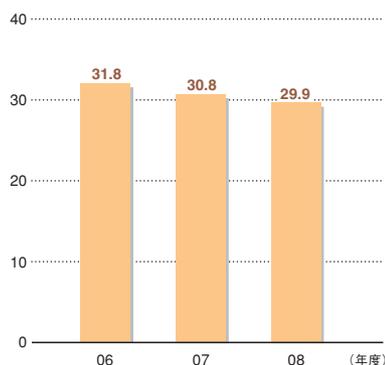
恒常的な長時間勤務をなくして従業員の意欲と健康の増進を図るため、「長時間超勤者重点管理制度」「就業規制制度」による改善を図っています。また、入退館時刻制限や休日出勤の認可制を導入し、時間外勤務の削減を図っているほか、深夜の長時間勤務削減のため、平日の退館制限時刻を定めています。

これらの取り組みにより、2008年度の超勤時間は前年度比3%減の月平均29.9時間となりました。また、月80時間以上の長時間超勤者も前年度比26%減となりました。

2008年度には、プロジェクト終了時などに連続休暇を取得できる「プロジェクト休暇」を設けました。

●超勤時間推移

(月平均:時間)



●入退館時刻制限

区分	所定勤務日		休日
	定時退勤日	その他平日	
入館開始	7:00より	同左	入退館終日不可
退館終了	18:15まで	21:30まで	

※所定勤務日の入館開始前・退館終了後および休日に就業する場合は、事業部長経由勤務部長の認可制としています。

ライフプランセミナー

50歳以降の従業員を支援

50歳以降の健康・生きがい・働き方・生活設計などを認識し、今後の人生目標を立てる機会の一助とするため、「ライフプランセミナー」を2008年8月より開始しました。2008年度は7回開催し、50歳以降の従業員225名が参加しました。



ライフプランセミナーのようす

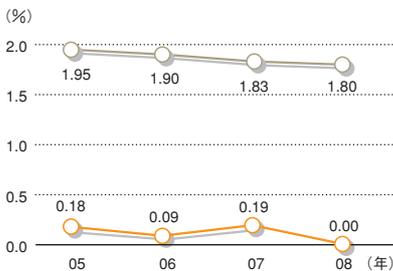
業務上災害の根絶へ

災害予防や健康教育を通じ、業務上災害の根絶をめざしています。

災害予防および従業員の健康管理を目的に、事業所ごとに安全衛生委員会を設け、安全衛生に関する対策や教育を実施しています。また、毎年の全国安全週間や全国労働衛生週間には、社長が全従業員にメッセージを発信しています。

●労働災害度率(休業災害)の推移

■ 日立情報 ■ 全国主要産業



※全国主要産業の「労働災害度率」数値は厚生労働省のホームページを参照しています。

重要視される心のケア

活力ある職場のためにもメンタルヘルスクアの必要性を促しています。

メンタルヘルスのケアについては、社内に健康管理センタを設け、面談希望者や長時間超勤者に対し、産業医や精神科の専門医などによる保健指導やケアを行っています。

2008年6月からは、メンタルヘルス問題に限らず、日常生活における問題・悩みについて会社を通さずに相談できる、外部専門機関によるEAP(従業員支援プログラム)サービスを導入し、メンタルヘルスクア体制の充実を図っています。

心身の健康意識向上

心身の健康意識向上のための講演会を実施しています。

産業医や専門医による健康管理講演会を毎年実施し、生活習慣病の予防・改善やメンタルヘルスクアなどを従業員に説明しています。2008年度は管理職の従業員に、部下のメンタルヘルスに関する基本的知識と実際の対応方法について講演を実施しました。



健康管理講演会のようす

一人ひとりがよき企業市民として 社会と交流しています。

豊かな社会づくりへの貢献に向けて、地域社会との積極的な交流や社会貢献活動を推進しています。



ボランティア清掃活動のようす

1,040名が参加

清掃活動への参加を通じて、地域との密接な交流を図っています。

本社や各支社などの事業所周辺の清掃活動を定期的に行っています。また、ビーチの清掃活動などにも参加し、地球環境保護、景観保護などに貢献しています。2008年度は、「全社年間1,000人クリーン作戦」を推進し、延べ1,040名(2007年度は701名)の従業員が清掃活動に参加しました。

企業市民として

企業市民として、社会貢献を通じた地域との共生を進めます。

地域社会が健全な発展を遂げるため、「企業は社会の一員である」という企業市民の意識のもと、「社会貢献基本方針」に則り、地域活動や社会貢献活動を推進しています。

社会貢献基本方針

日立情報は、日立グループの一員として、日立グループ社会貢献活動の理念・方針に則り、よき企業市民として、社会の要請と信頼に応え、豊かな人間生活とよりよい社会の実現に貢献します。

ボランティア参加を支援

積極的なボランティアの参加を制度面で支援しています。

日立情報の有給休暇制度は、有給付与年度の翌々年度末で打ち切られますが、積立年次有給休暇として、1年につき4日を限度に最大15日まで積み立てることができます。積み立てた年休は、ボランティア活動として利用することも可能です。

また、ボランティア活動のために退職した方を、一定の基準に基づき再雇用する制度も整えています。

●全国事業所における2008年度清掃活動

事業所	内容	実施時期	参加者数
本社地区	本社周辺の清掃活動	毎月	237名(延べ)
	多摩川オフィス周辺の清掃活動	毎月	40名(延べ)
	湘南オフィス周辺の清掃活動	毎月	68名(延べ)
	鶴沼海岸クリーンアップ	9月	67名
	水戸駅から茨城支店周辺の清掃活動	6月,8月	44名(延べ)
	JR勝田駅周辺の清掃活動	10月	26名
	平磯海岸清掃活動	12月	16名
那珂川水系クリーン作戦	7月	18名	
東北支社	秋田支店周辺の清掃活動	6,9,11月	83名(延べ)
関西支社	御堂筋及び関西支社周辺の清掃活動	毎月	132名(延べ)
	須磨海岸クリーンアップ	4月,9月	58名(延べ)
	クリーンおおさか2008	11月	15名
西日本支社	山陰営業所周辺道路清掃活動	毎月	82名(延べ)
	広島市ごみゼロ・クリーンウォーク	6月	19名
	ラプアースクリーンアップ九州	6月	17名
	平和記念公園一斉清掃	7月	5名
	西日本支社近隣講公園清掃活動	9月	38名
	JR小倉駅周辺清掃活動	10月	5名
	大野城いこいの森	10月	31名
	キャンプ場清掃活動		
	権野川河川敷清掃活動	10月	11名
	熊本市水道町内清掃活動	10月	9名
鹿児島地区(天文館おはら祭り会場)清掃活動	11月	19名	
			計1,040名

ボランティア清掃活動
「全社年間1,000人クリーン作戦」
目標達成!

シンボルスポーツ

事業ポリシーと共通性があるライフル射撃を支援しています。

ライフル射撃は、競技者に高い倫理性が求められるスポーツです。一方、日立情報の事業は、企業・個人にとって大切な「情報」を取り扱っており、従業員に倫理性を求めています。こうした事業との共通性から、ライフル射撃競技をシンボルスポーツとし、1989年、日本初の実業団チームとして女子ライフル射撃部を創設しました。以来、4大会連続してオリンピックに出場するなど、国内屈指の実業団チームとして活躍を続けています。



女子ライフル射撃部のメンバー

また、ライフル射撃への理解促進と従業員・家族のコミュニケーションの場として、毎年「全社ビームライフル射撃大会」を開催しています。2009年2月に行われた大会には、336名が参加し大いに盛り上がりました。

●全社ビームライフル射撃大会



社会に貢献

障がい者支援、学校教育支援、寄付などの活動を行っています。

社会支援を行う団体の理念に賛同し、協賛や支援活動を行うとともに、地域で災害に見舞われた方々に対して、支援や寄付を行っています。

障がい者の就職支援

障がい者の職業的な自立と社会参加の支援の一環として、筑波技術大学に協力し、障がい者を対象とした就職模擬面接会を実施しています。当社の従業員が面接官を担当し、自己PRの仕方や履歴書の書き方など、就職活動に役立つアドバイスを行っています。



模擬面接を受ける学生

小学校でのIT教育

児童にインターネットを正しく安全に使うため、小学校でIT教育を実施しています。2008年度は、奈良県三郷町立三郷北小学校と東京都杉並区立沓掛小学校で情報セキュリティに関する授業を行いました。

●IT教育の授業を受ける児童と説明を行う従業員



NPO法人トラッソ

知的障がい児・者を中心としたサッカークラブの運営などを行う「NPO法人トラッソ」に協賛し、知的障がい児・者を支援しています。2008年には、トラッソ共催による初の全日本知的障がい児・者サッカー競技会「にっこにごフェスタ」が東京・江戸川区陸上競技場で開催され、本社地区の従業員12名(家族含む)がボランティアスタッフとして協力しました。



「にっこにごフェスタ」に参加した従業員

子供の育成支援

朝日写真ニュース協賛による「子供を事故から守ろうキャンペーン」支援を行っています。

ぶどうのいえ

難病治療のため上京する子供とその家族が滞在できる施設を運営するNPO法人「ぶどうのいえ」へ毎年、寄付を行っています。

親切会

ボランティア団体「親切会」主催の歳末助け合い募金活動に毎年、協力しています。集まったお金は、「親切会」から福祉施設やボランティア団体に寄付されます。

(財)日立みらい財団

「(財)日立みらい財団」の理念に賛同し、毎年寄付を行っています。財団は、民間の自主的な立場から青少年の犯罪や非行の予防、刑務所や少年院収容者への矯正教育、更生保護、青少年問題に対する社会の理解と協力促進のための活動を行っています。

(財)小平記念日立教育振興財団

「(財)小平記念日立教育振興財団」の理念に賛同し、毎年寄付を行っています。

被災者の支援

2008年度は、5月のミャンマー大型サイクロン、6月の中国・四川大地震、岩手・宮城内陸地震の被災者に対し、寄付を行いました。

環境活動をPDCAサイクルに乗せ、 継続的に改善しています。

ISO14001認証の取得から認証範囲の拡大、内部監査、環境教育など
環境マネジメントシステムを継続的に改善しています。

EMSの推進

PDCAサイクルで改善を続ける環境マネジメントシステム。

環境マネジメントシステム(EMS)は、PDCAサイクルによる継続的改善を図る仕組みを実行するための管理手法です。日立情報では、「総合運動」の成果を基盤として、ISO14001に基づくEMSを構築し、実践しています。全国8拠点25事業所に部単位を原則とする「EMS運用組織」(全社合計112部署)とその責任者・推進管理者をおき、全社をあげて環境活動を推進しています。



環境保護の方針

環境保護活動の基本となる
規則・方針があります。

環境保護活動は、CSR活動の重要な柱の一つです。日立情報では、ITサービス企業としての事業特性に基づいた環境活動展開のため、環境への取り組みのあり方を示す「環境保護行動指針」、環境保全の考え方をまとめた「環境CSR対応モズづくり規程」、毎年のマネジメントレビューにより改訂を重ねている「環境方針」などを策定しています。また、「環境方針」は携帯用EMSカードに印刷し、全従業員に配布しています。

Web link

認証取得から10年

情報サービス業界でいち早く
ISO14001を導入しました。

1998年12月、本社においてISO14001を認証取得しました。これは情報サービス業界では国内2番目、審査登録機関である(株)日本環境認証機構(JACO)が交付したものとしましては業界初です。2000年より認証範囲を全事業所に拡大。2005年11月に、ISO14001:2004年版への移行を承認されました。



社外審査機関よりも 厳しく

環境内部監査の充実と継続により、
EMSのレベルアップを図っています。

認証範囲の全事業所への拡大に伴い、現在は全社で48名の環境監査員を登録しています。監査内容は毎年、見直し、充実させるとともに環境監査員教育を実施して監査員能力の均一化を図り、「社外審査機関よりも厳しい監査」をめざし、環境マネジメントシステムの一層のレベルアップに役立てています。

意識と知識を教育から

継続的な環境教育で社員の意識と活動レベルの向上を図っています。

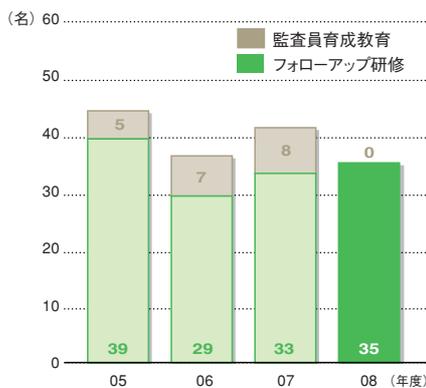
環境活動を効果的に推進するうえで、従業員への環境教育が「環境内部監査」とともに重要な柱と考え、力を入れて実施しています。毎期首にはEMSカード(常時携帯)を使った環境方針と環境目的・目標の周知、また毎年1回、環境管理の重要性、自分の業務と環境とのつながりなどを自覚する環境教育を、e-ラーニングにより実施しています。この他、特に環境への影響が著しいと思われる業務の担当者特定して行う「特定業務従事者向け環境教育」も、毎年1回、実施しています。

● 特定業務従事者向け環境教育

単位:(名)

特定業務名	06	07	08 (年度)
グリーン購入	50	48	48
電気の取り扱い	89	98	88
産業廃棄物・マニフェスト管理	66	50	52
社有車運転(エコドライブ)	440	422	410
ハロン消火設備	278	279	266
重油設備	59	61	63
エネルギー管理員	3	3	3
合計	985	961	930

● 環境監査員教育



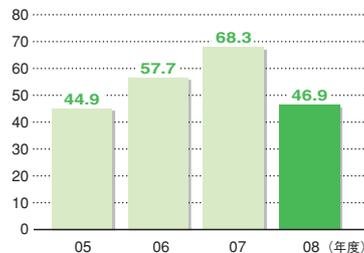
コストの把握

取り組み実態を把握するため環境保全コストを算出しています。

全事業所を対象に環境保全コストの算出を行っています。近年は、環境活動の社会周知や環境保全団体等への入会・寄付などの社会的取り組みに重点をおいています。

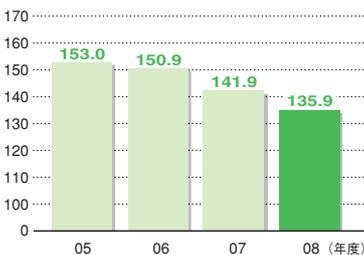
● 事業所エリア内コスト (廃棄物のリサイクル、省エネルギーなど)

(単位:百万円)



● 管理活動コスト (環境管理組織人件費、従業員への環境教育など)

(単位:百万円)



● 社会的取り組み

(単位:百万円)



わたしの取り組み

環境マネジメントシステムを導入してから10年が経過し、「紙・ゴミ・電気」でスタートした環境活動が、お客様の環境負荷低減や業務効率推進といった本来業務の活動に重点が移るまで成長しました。これは、全従業員が意識を持って取り組んできた結果だと思っています。

最近ではエネルギー削減等の法規制も強化され、事業活動すべてにおいて環境配慮を行うことが求められています。これからの「紙使用量削減」、「ゴミ分別回収・排出量削減」、「電気使用量削減」の徹底に加え、環境面からの本来業務への支援やアドバイスを積極的に行うことで、環境マネジメントシステムの継続的な発展をめざします。



CSR本部 環境管理センタ長
近藤 正樹

Key Word

ISO14001

環境マネジメントシステムの仕様を定めた規格であり、ISO規格に沿った環境マネジメントシステムを構築する際に守らなければならない事項が盛り込まれています。基本的な構造は、PDCAサイクルと呼ばれ、(1)方針・計画(Plan)、(2)実施(Do)、(3)点検(Check)、(4)是正・見直し(Act)というプロセスを繰り返すことにより、環境マネジメントのレベルを継続的に改善しなければなりません。

社内外の協力と意識共有が 環境に配慮した業務実現の鍵です。

グリーン購入や紙使用量の削減を中心に
業務における環境負荷低減を進めています。



グリーン調達ガイドライン

グリーン調達ガイドライン

「グリーン調達ガイドライン」を
ビジネスパートナーに配布しています。

より環境負荷の少ない製品やサービスを調達する「グリーン調達」を実施するため「グリーン調達ガイドライン」を全ビジネスパートナー（約1,300社）に配布しています。このガイドラインでは、グリーン調達に対する基本的な考え方や具体的な環境配慮事項を示しています。また、ビジネスパートナーにはCSRレポートも配布し、環境活動への理解と協力をお願いしています。

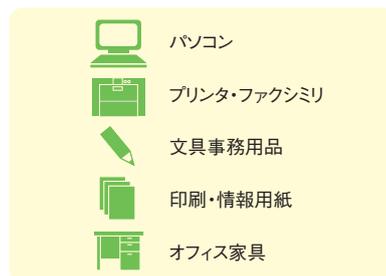
[Web link](#)

GPN会員

グリーン購入を推進しています。

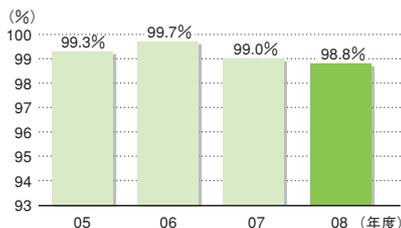
日本におけるグリーン購入の推進団体「グリーン購入ネットワーク(GPN: Green Purchasing Network)」に企業会員として入会するなど、計画／準備段階を含め10年以上にわたりグリーン購入を推進しています。グリーン購入の対象は、自社のビジネスと関係が深い5分野です。

●グリーン購入対象製品分野



グリーン購入ネットワーク会員No.A0944

●グリーン購入比率の推移



※古紙配合率偽装問題により「印刷・情報用紙」「文具事務用品」に関する購入環境が影響を受け、2008年1月以降グリーン購入比率の低下を招きました。

●グリーン購入対象製品の判断基準

グリーン購入Webサイトに掲載の商品



グリーン購入法
特定調達物品
情報提供システム

エコマーク等の環境ラベル表示の有無他



エコマーク



国際エネルギースタープログラム

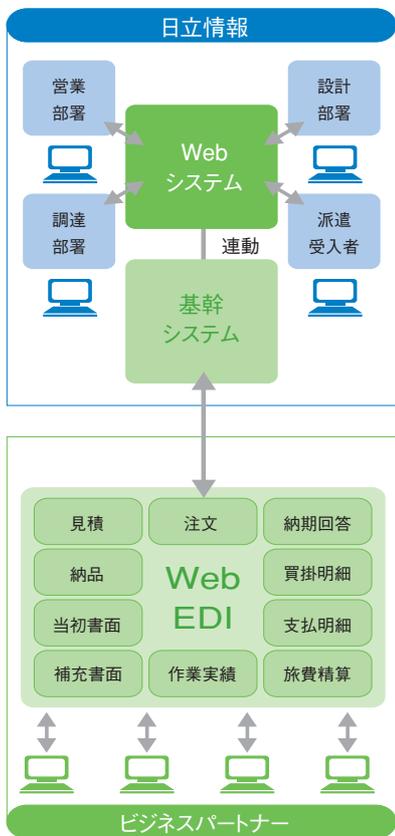


日立グループ環境情報表示制度

エコ発注

取引伝票をペーパーレス化して環境負荷低減を進めています。

ビジネスパートナーとの取引情報の電子化を推進し、取引伝票のほとんどをペーパーレス化。発注業務における環境負荷低減(エコ発注)を実現しました。2008年度は、1,200社を超えるビジネスパートナー(全ビジネスパートナーの94%)にご利用いただいています。



ペーパーレスの推進

文書の電子化による紙使用量削減を継続的に推進しています。

環境マニュアル、基準書などの文書類から計画の進捗管理、記録、環境教育資料まで、EMS関連業務や書類を社内Web上で運営・管理しています。従業員が自由に閲覧できるWebサイトと、アクセス権限を与えられた者のみが自部署の活動記録などを書き込める共有フォルダを設け、紙の使用量削減や文書類改訂内容の周知に効果を発揮しています。

循環型グリーン購入

コピー用紙や制作物などに循環再生紙を使用しています。

使用済み社内外文書は、「ハイセキュリティ紙資源循環システム」(P34を参照)により、再び紙として「循環型グリーン購入」され、コピー用紙、PCプリンタ用紙をはじめ、社内報、会社案内、手帳、カレンダー、営業パンフレットなどの制作物として活用されています。CSRレポートも、この「循環再生紙」を使用しています。



カレンダー



各種制作物

わたしの取り組み

私は仮想化技術を活用して、お客様が進めるグリーンIT化を支援しています。仮想化とは、「1台の物理サーバで複数のサーバを仮想的に運用する技術」。仮想化を使えばサーバの台数を減らせますので、運用コストが下がるのはもちろん、サーバ保管場所の削減、サーバ室の空調やサーバ本体の消費電力削減にもつながります。また、使用するサーバ台数が減れば、産業廃棄物もその分、減らすことができます。

これからも地球環境にやさしい仮想化技術でお客様の環境対策を支援し、地球の温暖化防止に微力ながら役立ちたいと思います。



流通情報サービス事業部 情報サービス本部 第二設計部 主任技師 大江 伸登

Key Word グリーンITソリューション

本来業務であるITサービスを通じて、環境配慮の取り組みを推進しています。ITが環境に与える影響には、IT機器の製造、廃棄などによるマイナスの影響と、ITの活用で得られるプラスの効果があります。経済の発展と環境配慮を両立させるため、ITが環境に与えるマイナスの影響を抑え、プラスの効果を高めるように利用する「グリーンITの推進」が必要と考えています。グリーンITを進めながら、お客様の環境対策を支援するサービス「グリーンITソリューション」を積極的に提供しています。

環境負荷低減活動を日々実践しながら、 業務を遂行しています。

全従業員が意識を高めて環境活動を実践し、
地球環境問題の解決に貢献しています。



9.3%抑制

「環境データセンタ構想」を着実に推進。

日立情報の事業基盤であるデータセンタの省エネルギー化は、環境対策の主要な課題です。2007年度に着手した「環境データセンタ構想」

の成果として、データセンタで消費されたサーバ1台あたりの電力量は対2006年度比で9.3%抑制できました(2009年3月31日現在)。今後も仮想化技術を活用したサーバ統合などによる省電力化、データセンタ設備の省電力化・放熱対策の推進により、地球環境への負荷が少ないデータセンタ構築をめざします。

循環型リサイクルの推進

障がい者雇用にも寄与する
「ハイセキュリティ紙資源循環システム」

日立情報は「紙＝情報＝秘」という共通認識のもと、紙くずかごを全廃し、使用済みの社内外文書はメモ紙1枚に至るまで、文書回収キャビネットなどにより回収しています。この活動を独自に発展させた「ハイセキュリティ紙資源循環システム」の使用により、情報漏洩防止と循環型グリーン購入推進を両立しています。また、社内外文書の回収作業から湿式ASシユレッタによるパルプ化作業までを障がい者が担うことで、障がい者の雇用拡大を促進し、ノーマライゼーション推進にも貢献しています。



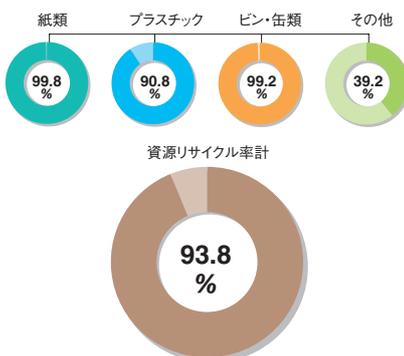
文書回収キャビネット

リサイクルの徹底

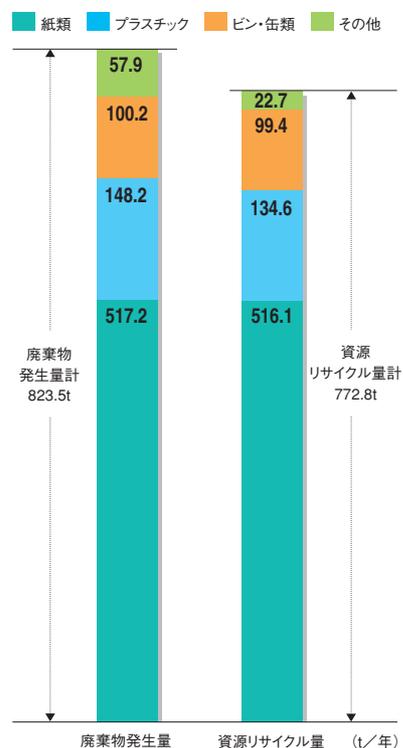
分別回収は
資源リサイクルの基本です。

資源の有効活用のための資源リサイクル率向上をめざしています。全国の各事業所において、分別回収(本社の場合は21区分に分類)を徹底し、「ハイセキュリティ紙資源循環システム」の利用とあわせてリサイクル率の向上に努めています。

●2008年度 資源リサイクル率



●2008年度 廃棄物発生量・リサイクル量実績

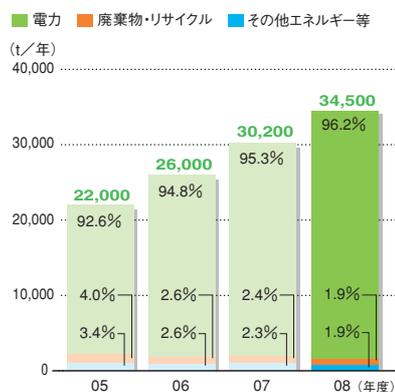


CO₂排出量

CO₂排出量を継続的に算出し、抑制に努めています。

日立情報では、CO₂排出の多くを電力消費が占めています。そのため、データセンタの増床の影響によりCO₂排出量が増加していますが、「環境データセンタ構想」の推進によりCO₂排出量の継続的な抑制を図っています。

●CO₂排出量の推移



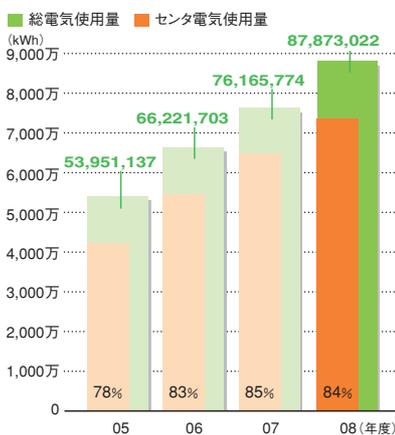
※温室効果ガス排出量算定方法ガイドライン(環境省)に基づき算出

電気使用量

オフィスでも、電気使用量を抑制しています。

省エネ型機器への切り換え、エレベータ夜間運転停止、空調温度設定変更などに取り組み、オフィスでの電気使用量抑制に努めています。

●電気使用量の推移

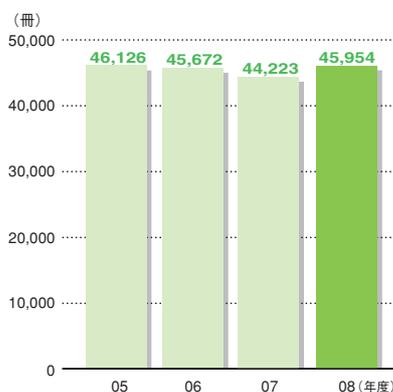


紙類使用量

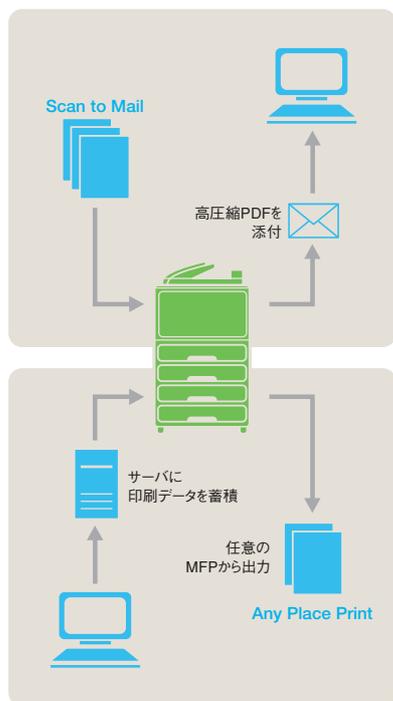
紙による資料提出を求めない仕組みづくりを徹底しています。

業務の電子化推進、不要なコピー・プリントの廃止、両面・縮小印刷の励行、MFP (Multi Function Printer) の導入など、自分で使用する紙だけでなく、社内他部署から紙による資料提出を求めない仕組みづくりを徹底し、紙類の使用量を抑制しています。

●紙(カット)使用量の推移



●MFP (Multi Function Printer) の導入



エコドライブ教育

大気汚染防止のため、社有車の燃費向上を推進しています。

全社で100台以上ある社有車の燃費向上を図るため、低燃費車への計画的な切り替えを進めるとともに、運転登録者に対する年1回のエコドライブ教育を実施しています。

●社有車燃費の推移



※全国で使用している社有車は順次省燃費タイプ車への切り換えなども図っています。

家庭でも環境活動

「我が家の環境大臣」活動への参加が500家族を突破!

環境省が推進する家庭でのエコライフ推進事業「我が家の環境大臣」に参加し、従業員へ参加を呼びかけています。2009年3月までの参加は延べ500家庭を突破し、家庭でも環境活動が活発に行われています。



「我が家の環境大臣」
http://www.eco-family.go.jp

グループ会社と一体となって CSR活動を推進しています。

「ベスト・ワーキング・ウーマン」表彰を受賞

(社)神奈川県情報サービス産業協会 女性活用委員会が2008年度に実施した「ベスト・ワーキング・ウーマン表彰」を、(株)コンピュータシステムエンジニアリング(CSE)の三浦敦子さんと赤井千恵さんが受賞しました。

この表彰は、働く女性の励みと女性の活躍の場を増やしていくことを目的に実施しています。三浦さんは「貢献賞」を、赤井さんは「ワーキングマザー賞」をそれぞれ受賞し、2009年3月19日に表彰状を授与されました。



環境ボランティア活動

環境ボランティア活動に、日立情報とCSEが合同で参加しました。参加に際しては、社会貢献活動のシンボルである「necoTシャツ」を着用し、一体感を高めています。

【須磨海岸クリーンアップ】

日 時:2008年4月20日(日)10:00~12:00

2008年9月21日(日)10:00~12:00

場 所:須磨海岸(兵庫県神戸市)

参加者:58名(日立情報36名、CSE22名、それぞれ家族含む)

主 催:クリーンアップ関西事務局



【那珂川水系クリーン作戦】

日 時:2008年7月13日(日)7:30~9:30

場 所:那珂川(茨城県)

参加者:18名(日立情報5名、CSE13名)

主 催:水戸市河川排水整備課



編集後記

今回で4回目の発行となるCSRレポートは、活動に取り組んでいる従業員のリアルな声を掲載したいと思い、「従業員が語るCSRレポート」をコンセプトに編集しました。

このコンセプトを基に「従業員ダイアログ」を特集として実施し、活動に取り組む従業員が当社のCSRをどう思っているのかを確認しました。意見交換を通じて、若手従業員のCSRへの理解も深まったと感じています。また、ワンランク上のCSR活動を実践していくためのヒントを、多数伺うことができました。

今後、従業員をはじめとしたステークホルダーの皆様のご意見を参考に、当社CSR活動のステップアップを図っていきます。CSRレポートを通じて成長を報告していきますので、皆様の率直なご意見・ご感想をいただければ幸いです。

社会との関係性の視点から CSRの深耕を

NPO法人 循環型社会研究会 代表
山口 民雄



本レポートの制作初期に意見交換会を開催していただきました。意見交換会は、冊子では直接記載していない本報告書の発行意図やCSR活動のロードマップ上での位置付けが伺え、また、一読者としての期待を上げることができ、意義ある意見交換会でした。この中で、今回の報告書は「日立情報らしいCSR」と「従業員一人ひとりのCSRへの気づき」について訴え、CSR活動のステップアップの礎にしたいとのことでした。

そこで、まず、この2点について検証しました。前者については、トップコミットメントで「CSRの原点」を的確に示し、これを受けて従業員ダイアログの中で各参加者がCSRの認識を示しており、読者には「日立情報らしいCSR」の“外縁”が理解できました。今後は具体的な“内実”を示されるとともに、顧客との関係だけでなく顧客の先にある社会との関係の視点を加味されて報告していただきたいと思えます。

後者 については、報告書の制作にあたって「従業員が参加する機会や場を設け、『全員で作る報告書』をめざした」ことからCSRへの気づきが図れたことと思えます。従業員ダイアログも全従業員に向け、強いメッセージになったと思えます。今後、「気づき」が「日々の活動」にどのように反映しているかを検証するためにも「従業員意識調査」を実施し、報告していただきたいと思えます。

本報告書 は昨年と比較すると「理解容易性」に注力していることが伝わってきます。特にレイアウト、デザインにはこれまでの報告書には見られない斬新な手法がとられ、主張ポイントを的確に示しています。

「理解容易性」は報告書が誕生して以来のテーマですが、一部に「文字数を減らして、ビジュアルな誌面」にすれば「理解容易性」が向上するとの誤解があります。

これでは報告書の重要な機能である「説明責任の遂行」が損なわれ、「理解容易性」も後退します。そこで、情報を補完するWebの作成に際しては、「説明責任」と「読者の理解向上性」の観点から、従来以上に情報の充実に心がけてください。

日立情報の報告書の大きな特色は、社会的課題と自社の事業活動の関連性を直視し、真正面から取り上げていることにありました。本報告書も今日の社会的課題が取り上げられていますが、従来のように、社会的課題に対して積極的に対応している姿が浮き彫りになっていません。基本姿勢は変化ないと私は確信していますので、従来のように「特集」で取り上げないまでも、積極的な意思を示すことができる構成、テーマ選択を期待します。「社会の要請に対する感度を高め」（トップメッセージ）、社会的課題の解決に邁進することも「日立情報らしいCSR」ではないでしょうか。

マネジメントと コミュニケーションの視点から

経済人コーポレート日本委員会専務理事兼事務局長
関西学院大学経営戦略研究科准教授
石田 寛



私は、今日の経済危機を引き起こした原因の一つとして、将来あるべき自社の姿を見失うまでに過剰化した短期利益至上主義に基づく企業運営があったと考えている。

そのため、今日の企業経営において必要な要素として、

- ・「社会の一員」としての確固とした経営理念
- ・経営理念に裏打ちされた持続的な成長を目指す活動
- ・社会の要望に適応可能なしなやかさを持った意思決定の環境

の3つが欠かせないと考えている。

また、私はCSR推進活動においてマネジメントとコミュニケーションという2つの側面に整理し、行動することが肝要であるとも考えている。

日立情報システムズにおけるCSR活動全般に対し評価したい点を述べてみたい。

4度 目のCSRレポート発行となる日立情報システムズでは、経営の基本方針とコーポレート・スローガンとして掲げている“相手の立場に立って考え行動する「On your side」の追求”や同社にとってのステークホルダーの位置づけ（お客様、株主、社員、社会、ビジネスパートナー）は明確であるといえる。

また、同社ではこれまで主として社員に対する理解浸透に注力したCSR活動を展開してきた。その具体的な取り組みとして、CSRに関する気づきを与えるために定期的実施している社員向けのステークホルダーダイアログを年代別や職制別に行っており、自社独自の創意工夫がなされていることは高く評価できる。

日立情報システムズではそれ以外にも、本業を通じた形で情報セキュリティ、コンプライアンス、ワークライフバランスや環境負荷低減活動などといった活動の展開を見取ることができる。

一方、CSR活動におけるマネジメントの側面から整理してみると、すでにCSRの運営・推進体制の枠組みは、CSR本部内に関係部署が体系的に網羅されているが、具体的に日立情報システムズらしい独自のCSRの取り組みが明確になっていない。つまり、「経営の基本方針とコーポレート・スローガン」を基に社会から寄せられる課題や要請項目を的確に察知し、自社がめざす方向との整合性を取りながら、CSRの目標設定を明確にして経営全体に活かすような仕組みを構築することが今後求められる。

そのためには既存の職場組織それぞれが個々に対応するのではなく、各部門を横串にさすようなかたちでの全社横断的な取り組みがきわめて有効である。

明確 な理念を持ち、それに裏付けられた行動を社会の要請に応えながら展開していく、そういった姿勢とそれを実現できる意思決定環境の実現を期待したい。



 **株式会社日立情報システムズ**

〒141-8672 東京都品川区大崎一丁目2番1号

<http://www.hitachijoho.com>

【お問い合わせ先】

CSR本部 コーポレート・コミュニケーション部 TEL.03-5435-5002

CSRレポート2009には、「日立情報 循環再生紙」を使用しています。

日立情報システムズでは、使用済みの社内外文書を社内でパルプ状にしてから搬出し、それを「日立情報 循環再生紙」に再生して循環使用することにより、情報セキュリティ確保と環境保全の両立を実現しています。